

臺南市山上區公所「區長與民有約」實施計畫

中華民國 100 年 9 月 27 日 訂定

壹、依據：臺南市政府 100 年 6 月 14 日府研綜字第 1000401276 號暨本所 100 年 6 月 15 日山總字第 1000004854 號函辦理。

貳、目的：藉首長直接與民眾面對溝通，主動發掘問題、解決問題，具體展現親民、便民之服務效能。

參、作業單位：

主辦單位：由本所研考人員或案件之主辦人員，負責案件之受理、列管、追蹤、考核、會議資料準備、會場之佈置及拍照記錄等事宜。

協辦單位：各相關權責單位負責案件之研議及處理。

肆、辦理時間：每月第 3 週星期三下午，如有需要可臨時增加申請。

伍、辦理方式：

一、受理作業：

(一) 陳情民眾得以親自或通訊（電話、傳真、e-mail）方式申請登記；但於約見時，如非本人親自到場者，取消其約見資格。（申請表格如附表 1）。

(二) 研考人員或主辦人員於受理登記次日，將陳情案送交各權責單位，各權責單位應於開會前二天將研議辦理情形送研考人員彙整提「首長與民有約會議」討論。

(三) 受理案件時應主動告知陳情區民「區長與民有約」受理約見注意事項（詳如附表 2）。

(四) 受理案件時對民眾所提問題非所屬其權責範圍者，應告知權責機關之名稱。

二、處理作業：

- (一) 研考人員負責將各陳情案件之相關資料彙整成冊，作為「首長與民有約」當天會議資料。
- (二) 研考人員應於約見前两天通知參加「首長與民有約」之陳情人（內容包括：約見號次、時間、地點、連絡人及電話），約見當日按號次依序候談。
- (三) 研考人員函發「首長與民有約」開會通知單送各相關權責單位各乙份。

三、會議規則及注意事項：

- (一) 會議時間：單位主管會同承辦人擇定，由區長親自主持。
- (二) 會議地點：本所區長室。
- (三) 區長約見時除由陳情人陳述案情外，如有必要，限一人協同為之。
- (四) 陳情案處理程序 5 原則：
 - 1、陳情人陳述意見，以 5 分鐘為限。
 - 2、相關權責單位表達意見，以 5 分鐘為限。
 - 3、陳情人再陳述意見以 5 分鐘為限。
 - 4、相關權責單位再表達意見，以 5 分鐘為限。
 - 5、首長裁示。

四、追蹤列管：「首長與民有約」案件紀錄（如附表 3）、辦理情形回報由研考人員彙整，並於會後三日內簽請區長核定後，移送區長及各相關權責單位，並辦理列管、追蹤、考核。

陸、區長如另有要公不克主持時，由職務代理人主任秘書、民政課長、行政課長，依序代理之。並視業務需要請相關課室主管列席。

柒、每人約見時間以 30 分鐘為原則。

捌、不予受理案件範圍：

- 一、陳情案件涉司法起訴或已判決者。
- 二、陳情案件涉行政救濟者。
- 三、陳情案件重複約見。

四、 陳情案件內容要求保密者。

五、 非本轄區之陳情案件。

六、 陳情案件非本局權責案件。

玖、各權責單位處理陳情案件如發現違反前項情事者，立即通知研考人員，由研考單位以書面及電話通知陳情人不符約見資格。

拾、本計畫於奉區長核定後實施，如有未盡事宜，並得隨時修正之。