

新北市政府水利局局長與民有約實施要點

- 一、新北市政府水利局（以下簡稱本局）為貫徹行政革新，提昇為民服務品質，加強與民眾面對面溝通，並有效處理民眾陳情案件，推動本局業務，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向本局提出之具體陳情。
- 三、前點書面包括電子郵件及傳真，並應載明具體陳情事項、姓名、國民身分證統一編號及聯絡方式。
前項所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件信箱等。
- 四、陳情人如以言詞申請會見本局局長，應由本局秘書室指派專人製作紀錄，向陳情人朗讀或使其閱覽，請其簽名或蓋章；陳情人如遞交相關書面資料，並應收受。
- 五、申請會見本局局長之陳情案件有下列情事之一，本局得不予受理，惟應將不予處理之理由函復陳情人：
 - （一）檢、警、調機關進行偵查中、已訴訟係屬中、經判決或決定確定者。
 - （二）在行政救濟中、經判決或決定確定者。
 - （三）以言詞陳情，應附具相關證明文件未附，經本局通知補正而逾期未補正，或補正不完全者。
 - （四）非屬本局權責者。
 - （五）同一事由已約見，經明確答復後，仍一再陳情者。
 - （六）未具名、無具體內容無法查證或經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。
 - （七）陳情內容涉及私權糾紛者。
 - （八）經本局專案簽奉局長或其授權之局本部長官核可，不予受理者。
 - （九）陳情案已依相關程序在限期處理中或可立即交辦權責單位處理者。
 - （十）陳情案未先經由權責單位處理並函復者。

(十一) 陳情案件之內容應由本人親自到場提出，並與自身有切身關係，代理他人陳情者，不予約見。但身心障礙者或確有不能親自到場之正當理由，檢附委託書及相關證明文件者，不在此限。

陳情人無前項情形，如持有身心障礙手冊，或屬低收入戶、原住民者，得優先預約會見本局局長。

六、本局局長與民有約時間，應視本局局長行程排定，並配合本市市長與民有約轉介之個案機動調整。

本局局長與民有約地點，除於本局局會議室外，得視實際需要另洽場地辦理。

本局局長與民有約，每週會見之陳情案件，以二案為原則，如遇時效緊迫之案件，得經本局局長核准酌予增加。

本局局長與民有約，同一案件申請會見之人數不得逾五人。

七、陳情人申請會見本局局長，請於申請會見日七日前，填具申請書（附件）向本局秘書室申請。

本局秘書室受理前項申請，經審查無第五點第一項不予受理情形，應於會見日三日前，以正式公文通知陳情人會見本局局長之時間、地點。

本局局長與民有約案件，經本局秘書室登錄，除第五點第一項第三款及第六款案件外，應將請辦事項通知本局業務主管科室，本局業務主管科室應於受通知之日起三日內，簽註具體處理意見陳報本局局長。前項案件如涉及本局二科室以上業務，或無法確定業務主管科室時，應陳報本局主任秘書裁定主辦業務科室。

八、本局局長與民有約，本局該案件業務主管及承辦人應準時陪同本局局長會見陳情人，並由本局秘書室專人負責製作會見簽到表及紀錄，管制辦理情形。

九、本局局長與民有約，本局業務主管科室，應依主席裁示事項妥適處理，於七日內將辦理情形，函復陳情人，並副知本局秘書室，如非屬本局權責範圍者，應告知權責機關或單位名稱；如因情況特殊無法依限

函復時，應將辦理情形簽奉本局局長核准後，另函通知陳情人並副知本局秘書室。

十、本局業務主管科室依前點答復陳情人處理情形時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明及肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關或單位。

十一、本局局長與民有約，如遇重要公務，本局局長未能依排定時間會見陳情人時，得指定副局長、主任秘書或其他業務主管代為會見，或由本局秘書室通知陳情人改訂會見日期。

十二、撤回約見申請：業務科(室)於排定約見前已即時查處並答復陳情人處理情形，經陳情人以書面表示無約見必要，或以電話表示取消約見並由業務科(室)填寫公務電話紀錄單後，即辦理撤案並副知秘書室。

十三、本實施要點簽奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正。