

新北市新店地政事務所主任與民有約執行計畫

100年5月2日訂定

111年9月23日修訂

- 一、 新北市新店地政事務所（以下簡稱本所）為貫徹行政革新，提昇為民服務品質，加強與民眾意見溝通，並有效處理民眾陳情案件，推動地政業務，特訂定本執行計畫。
- 二、 本計畫所稱陳情案件，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，以書面或言詞向本所提出之具體陳情。
- 三、 陳情案件得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。
前項書面應載明具體陳訴事項、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式。
第二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、 陳情人申請會見主任得以言詞為之，並由本所承辦人聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
- 五、 陳情人對於本所地政業務有任何興革建議或陳述事項者，皆可申請會見主任。惟陳情案件如遇下列情事者得不予受理：
 - （一）陳情案已在檢警調查機關偵查中、或已起訴或判決案件。
 - （二）陳情案在行政救濟中，或經判決或行政救濟結果確定。
 - （三）陳情以言詞陳述方式為之者，經本所指派相關業務承辦人負責製作紀錄並經陳情人簽章後，未依規定附具相關證明文件，或經通知補正而逾期未補正，或補正不完全者。
 - （四）非屬本所權責。
 - （五）陳情案件已約見處理，並已明確答覆後，以同一或相似之事由，一再陳情者。
 - （六）陳情案件內容複雜、或涉及多機關或單位權責，需跨單位協調者及重大決策等急迫性業務。
 - （七）無具體內容或經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實，或未具名、無法查證者。
 - （八）陳情內容涉及私權糾紛而非本所權責者。
 - （九）經本所專案簽奉新北市政府地政局核可不予受理者。前項陳情人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。

第一項第一款及第二款，應由業務主管課函覆陳情人依原法定程序辦理。

第一項第四款至第八款情形，仍應予以登錄，以利查考。如有第四款情形，應由業務主管課告知陳情人權責機關或單位名稱；如有第六款情形，本所

處理有困難時另簽請新北市政府地政局主持，俾利解決問題。

六、 陳情人申請會見主任方式：

- (一) 即時會見：凡民眾查詢或疑慮，可立即處理者，可安排即時會面。
- (二) 排定時間會見：陳情人至少應於欲申請會見日期 7 日前，填具陳情案件紀錄表(如附件一)並附具相關證明文件，以書面、電話、傳真、電子郵件或親送方式向本所研考登錄(電話：02-2917-2969 分機 415，傳真 02-2914-6720，電子郵件地址 ntpc545@ntpc.gov.tw)。本所研考於收件經核無誤後，應於會見日期 4 日前另以通知書(如附件二)告知申請人按排定之時間、地點準時到達。
 1. 承辦單位：本所研考。
 2. 會見時間：依排定時間辦理。
 3. 會見地點：本所○樓○會議室(地址：新北市新店區北新路一段 86 號 14 樓)。情況特殊得視實際需要另洽場地辦理，但應先行通知申請人。
 4. 每次會見之案數以 5 案為原則，惟遇時效緊迫得經主任核准後酌予增加。內容相同案件以會見 1 次為原則。
 5. 同一案件申請會見主任之人數以 10 人為限。

七、 本所「主任與民有約」案件，由本所研考登錄後，應先行通知業務主管課即時查處；各該會見案如涉二課以上業務者，由秘書指定主辦課。前述即時查處後，業務主管(辦)課應於會見前將處理情形函覆申請人並副知本所研考。

前項即時查處應於受理會見案之日起 3 日內處理完竣，如因情況特殊(如涉裁量權之行使)無法即時處理者，亦應於前揭期限內簽註具體處理意見陳主任於會見時參考。

八、 申請人會見主任時，業務主管課長及承辦人應一併陪同會見；由研考負責製作會見簽到表(如附件三)、業務課指派人員製作會議紀錄。

九、 「主任與民有約」交辦之案件，業務主管課應迅速妥適處理，於七日內將辦理情形函覆申請人並副知本所研考。如因情況特殊無法依限函覆時，應將辦理情形簽奉主任核准後另函通知申請人並副知本所研考。

十、 業務主管課依第七點即時查處函覆陳情人，或依第九點答復申請人處理情形時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，並副知有關機關。必要時並得視案情需要，先行約陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

十一、 若遇其他重要公務，主任未能按排定時間會見民眾時，得由主任指定其他主管代為會見，或由本所研考通知陳情人更改會見日期。

十二、 本執行計畫奉後實施，修正時亦同。