

新北市永和戶政事務所「主任與民有約」執行計畫

112年2月8日修訂

- 一、為提升為民服務品質，瞭解民眾需求，藉由主任直接與民眾面對面溝通，協助解決民眾戶政疑難問題，具體展現親民、便民之服務效能，特訂定本計畫。
- 二、會見案件內容應與民眾本身有切身關係，代理他人申請者，不予約見。約見時間 20 分鐘內若無正當理由未到場，或非本人親自到場者，則取消本次約見，申請人得另申請改期約見。
- 三、實施方式
 - (一) 時間：配合民眾及主任時間，於受理後協調安排雙方約見，會見時間為每月第三週之週三下午 2 時至 4 時。
 - (二) 地點：主任辦公室或協談室。
 - (三) 受理方式：採固定名額預約登記方式，民眾得以書面、傳真或親自向本所預約登記，每案會見人數以不超過 5 人且時間以 1 小時為限。對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，得保留若干名額予以預約登記。民眾申請後，本所依登記順序視雙方期程排定會見時間。
 - (四) 受理原則：每次會見之件數不超過 2 案，內容相同案件以申請 1 次為原則。受理內容為本轄戶政業務相關疑難案件或有陳訴事項者為限，如有下列情事者得不予受理：
 1. 涉及司法起訴或已判決案件。
 2. 行政救濟中，或經判決或行政救濟結果確定者。
 3. 非本所權責案件。
 4. 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。
 5. 無具體內容，或經查證所留姓名、住址、聯絡電話，或電子郵件網址屬偽冒、匿名虛報或不實，或未具名、無法查證者。
 6. 內容涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
 - (五) 受理登記處理：民眾應於欲申請會見日期 10 個工作天前，將

申請書及相關資料以郵寄、傳真或親自向本所便民承辦人登記。申請書應敘明具體事實及真實姓名、住址、聯絡電話及身分證統一編號，如所提問題非本所權責範圍者，應告知權責機關之名稱。

(六) 約見通知：經收件查核無誤後，於約見前 3 個工作天由便民承辦人電話通知申請人約見時間、場所、聯絡人及電話等相關事宜。

(七) 約見準備：便民承辦人於受理登記案件後，應立即將請辦事項通知相關業務課及承辦人，俾以了解案情事先搜集並提供資料，約見當日請相關業務課派員出席協助解答問題。

(八) 約見後案件處理：對於受理案件之裁示事項，交由相關承辦人員續辦，並應於 7 個工作天內將辦理情形答復申請人，未能在期限內辦結者，應敘明理由簽請主任核准延長，並將延長理由告知陳情人。

四、若遇其他重要公務，主任未能按原排定時間會見民眾，得指定專人代為會見或通知更改日期。

五、由本所便民承辦人受理案件之登記、記錄、列管及追蹤等事項。

六、本計畫自核定之日起施行，如有未盡事宜得隨時修正或依相關規定辦理。