

新北市政府採購處處長與民有約執行計畫

112年2月13日第1123201580號

新北市政府採購處（以下簡稱本處）為貫徹行政革新，提升為民服務品質，瞭解民眾需求，加強與民眾意見溝通，並為其解決問題，以結合民眾心力，推動市政建設，特訂定本計畫。

- 一、 本執行計畫係依據新北市政府所屬各機關首長與民有約規範辦理。
- 二、 人民對於本處行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，均得以書面或言詞向本處提出處長與民有約案件申請。
- 三、 處長與民有約案件之處理，均由本處依法公平辦理。
- 四、 陳情案件之內容應與民眾本身有切身關係，代理他人陳情者，不予約見。約見時間二十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，陳情人得另申請改期約見，陳情案件遇下列各款情形之一者，不予受理：
 - （一） 陳情案涉及司法起訴或已判決案件。
 - （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。
 - （四） 非本處權責案件。
 - （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） 本處針對該陳情案已組專案小組處理者。
 - （七） 無具體內容，或經查證所留姓名、住址、聯絡電話，或電子郵件網址屬偽冒、匿名虛報或不實，或未具名、無法查證者。
 - （八） 陳情案未經由本處權責單位處理並函覆者。
 - （九） 陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
 - （十） 權責機關專案簽奉秘書長核可不予受理者。
- 五、 會見時間：每月第一週星期五上午9時30分至11時30分，遇國定例假日順延至次日。
- 六、 會見地點：本處13樓1324會議室，或依實際需要另洽場地辦理。
- 七、 受理方式：採固定名額預約登記制度。民眾應於欲申請會見日期7個工作天前，將申請書（附件1）及相關資料郵寄送達或親自送交本處，由本處視案件多寡，依序排定會見日期。除申請書外，相關資料及表單無固定格式，由申請人視需要自行檢附之。民眾建議或陳訴事項，請述明或載明具體事實及真實姓名、住址、聯絡電話。人民陳情得以言詞為之，本處將據以作成紀錄，向陳情人朗讀或使閱覽，並請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。若民眾建議或陳訴之事項非屬本處權責範圍者，應告知權責機關名稱。
- 八、 每案會見人數以不超過十人為原則，內容相同案件以申請一次為原則。每次安排會見之件數以二案為原則，每案會見時間以一小時為限；惟遇時效緊迫得經本處核准酌予增加。
- 九、 弱勢族群優先受理原則：對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，本處得於每次會見保留優先名額1名。
- 十、 約見通知：權責單位受理約見申請後，視案件順序排定會見日期。最遲應於約見3個工作天前以電話通知申請人約見時間、場所、相關權責單位、聯絡電話及聯絡人等，並函文申請人與會。
- 十一、 約見預備：權責單位應於收到申請書2個工作天內，確實查明案情始末及事實，簽擬具體處理辦法或意見，送處長作為會見參考資料。會見時權責單位主管及該案件承辦人應偕同出席說明案情。
- 十二、 權責單位應於會議結束7個工作天內，依會議裁示事項盡速妥適處理彙整後擬定處理表

(附件2)答覆申請人，若有非屬權責範圍者，應一併告知權責機關。如因案情複雜權責單位無法依限結辦時，得簽請處長核准延長，並就延期理由函知申請人。

十三、 若涉及二個單位以上者，則由主席指定其中之一為主辦單位，負責彙整統合各權責單位意見。處長與民有約申請案件由秘書室承辦人員負責受理案件之登錄、紀錄、列管、追蹤及考核。

十四、 若遇其他重要公務，處長未能按照原排定時間接見民眾，由處長指定專人代為接見，或更改會見日期，權責單位應事先通知相關人員日期事宜。

十五、 本要點自核定之日起施行，必要時得修訂之。