

新北市政府教育局局長與民有約執行計畫

100年3月8日訂定

- 一、新北市政府教育局（以下簡稱本局）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，有效處理民眾陳情案件，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。
- 二、本計畫所稱陳情案件，係指民眾對於教育興革之建議、教育違失之舉發或教育權益之維護，以書面或言詞向本局提出之具體陳情事項者。
- 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、住址或傳真號碼、電子郵件信箱等。
- 四、申請會見方式：陳情人應於申請會見日期七個工作天前，填具申請書（[下載附件](#)），以書面、電話、傳真、電子郵件或親送方式向本局秘書室登錄（電話 02-29603456 分機 2550，傳真 02-2969-9823，電子郵件地址 tpc005@ntpc.gov.tw）。本局秘書室於收件經核無誤後，應於會見日期三日前通知申請人依排定之時間、地點準時到達。
 - (一)承辦單位：本局秘書室。
 - (二)會見時間：依實際通知會見時間辦理。前述會見時間得視實際需要機動調整之。
 - (三)會見地點：由教育局安排並先行通知申請人。
 - (四)同一案件申請會見局長之人數以十人為限，內容相同案件以會見一次為原則。
 - (五)對持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民等弱勢族群，優先受理預約登記。
- 五、民眾陳情案件有下列各款情形之一者，不予受理安排局長與民有約：
 - (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)陳情案已依相關程序處理中者或可立即交辦權責科室處理者。
 - (四)非屬本局權責。
 - (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)本局針對該陳情案已組專案小組處理。
 - (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、匿名虛報或不實者，或未具名、無法查證者。
 - (八)陳情內容涉及私權糾紛而非行政機關權責者。
- 六、「局長與民有約」陳情案之受理方式，依案情內容採進階安排面見局長：

(一)僅涉本局單一權責科室之單純案件，請權責科室主管或具決策者適當人員先行協助處理並函復陳情人，經前開處理而仍未達成共識且無第五點所列各情形者，再依其申請安排列入「局長與民有約」會見案。

(二)案情複雜涉及多單位權責需跨科室協調之案件，得安排列入「局長與民有約」會見案。

- 七、 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。
- 八、 局長與民有約案件之處理，均由本局依法公平處理。申請人經通知約見時間，因臨時事故得於約見三十分鐘前電話改期約見，若無正當理由未到場或非本人親自到場者，則取消本次約見並不再約見。
- 九、 「局長與民有約」案件，由秘書室登錄後，應先行通知業務主管科即時查處；各該會見案如涉二科以上業務者，由首長指定主辦科。前述即時查處後，業務主管（辦）科應於會見前將處理情形函覆申請人並副知秘書室。
前項即時查處應於受理會見案之日起三日內處理完竣，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首長於會見時參考。
- 十、 申請人會見局長時，業務主管科長及承辦人應一併陪同會見，並由秘書室指定專人負責製作簽到表及紀錄，管制辦理情形。
- 十一、「局長與民有約」經主席之指定或指派事項應簽請首長核示，若涉及二個以上科室者，則由首長指定其中一科室主辦，負責彙整統合各權責科室意見。各權責科室應依裁示事項迅速妥適處理，並於會議結束五個工作天內將具體辦理情形交由主辦科室彙整後於會議結束七個工作天內函覆申請人，另以副本通知本局秘書室。因案情複雜無法依限函覆時，應就延期理由函知申請人並副知秘書室。
- 十二、若遇其他重要公務，局長未能按照原排定時間接見民眾，由局長指定專人代為接見或通知更改日期。