

屏東市公所「市民時間」執行計畫

108年2月

- 一、屏東市公所（以下簡稱本所）為提昇為民服務品質，加強與民眾意見溝通，並有效處理民眾陳情案件，推動市政業務，特訂定本執行計畫。
- 二、約見時間：
 - （一）每周五下午15時30分起，每案會談時間約20分鐘；如適逢國定假日或停止上班日，順延一週辦理。
 - （二）會談依市長行程排定，如因重要公務未能會見時，市長得授權其他主管代為會見，或通知申請人更改會談日期。
- 三、約見地點：本所2樓會議室，但情況特殊或配合實際需要得另洽場地辦理並預先通知申請人。
- 四、申請方式：
 - （一）以書面申請：

申請人應於申請書（如附件一）上載明請求事項（請檢附相關證明文件、相片等，未附者亦可）、姓名及聯絡方式，以郵寄、傳真、電子郵件或親送本所方式辦理。
 - （二）親至本所申請：

由本所承辦人聆聽陳訴後填寫申請書，載明姓名、聯絡住址及電話等，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。
 - （三）聯絡方式：
 1. 電話：(08)7560101 分機 220、221；傳真：(08)7556211
 2. 電子信箱：pt221@ptcg.gov.tw
- 五、約見原則：
 - （一）「市民時間」每次以5案為限，惟遇案情時效緊迫者得經市長核准後酌予增加辦理。申請內容相同之案件以約見1次為原則。同一案件會談參加人數上限為10人。
 - （二）申請人對於本市市政業務有任何興革建議或陳述事項者，皆可申請「市民時間」約見市長。惟有下列情事者，本所得不予受理：
 - 1、陳情案已在檢警調查機關偵查中、或已起訴或判決案件。
 - 2、陳情案在行政救濟中，或經判決或行政救濟結果確定。
 - 3、非屬本所權責，或本所非陳情事項之主管機關。
 - 4、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。
 - 5、無具體陳情內容，或經通知限期提供佐證資料而逾期未提供或提供不完全者。
 - 6、陳情內容涉及私權糾紛。

7、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，一再陳情者或已分向各權責主管機關陳情者。

8、同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情，經專案簽奉核可不予處理者。

(三) 申請人如為身心障礙者、低收入戶或原住民者，得優先排案預約會見。

(四) 第二項第1款至第2款情形，應由業務課(室、隊)函復陳情人依原法定程序辦理。

(五) 第二項第3款之情形，應由業務課(室、隊)函知陳情人權責機關或單位名稱。

(六) 第二項第4款至第8款情形，仍應予以登錄，以利查考。

六、受理登記處理：

(一) 「市民時間」案件由本所總收文登錄加掛公文號分辦予業務課(室、隊)後，交秘書辦理約見錄案由研考列管。

(二) 案件登錄後，業務課(室、隊)應即時查處，並於會談前簽註具體處理意見陳請市長於約見時參考；如涉二課(室、隊)以上業務者，由主任秘書指定主辦課(室、隊)。

(三) 前項查處結果如屬不予受理情事，業務課(室、隊)應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復申請人，並副知有關機關。

七、約見通知及相關事項：

(一) 於約見日期5個工作天前以書面函送通知單(如附件二)，並於3個工作天前以電話通知申請人約見之時間、地點等，並請按排定之時間、地點準時與會。

(二) 申請人約見市長時，業務課(室、隊)主管及承辦人應陪同參加，並負責製作「市民時間」會談紀錄表(附件三)；必要時，業務課(室、隊)得要求業務相關承辦人員與會。

八、約見後案件處理：「市民時間」交辦之案件，業務課(室、隊)應迅速妥適處理，並於7個工作天內將辦理情形函復申請人並副知秘書。如因情況特殊未能在規定期限內辦結者，得簽請市長核准展延辦理時限，並將展延理由以書面告知申請人並副知秘書。

九、承辦課(室、隊)如案件處理遇有困難，或有跨課(室、隊)複雜業務且涉及重大決策等急迫性業務時，應另簽請市長主持，俾利解決問題。

十、撤回約見申請：業務課(室、隊)於約見日期前已即時查處並答覆申請人處理情形，經申請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課(室、隊)填寫公務電話紀錄單後，即辦理撤案並副知秘書。

十一、「市民時間」管理單位：行政室，電話：08-7560101分機220、221

十二、本執行計畫奉核定後實施，修正時亦同。

