

新北市石碇區衛生所「主任與民有約」執行計畫

- 一. 新北市石碇區衛生所(以下簡稱本所)，為提升為民服務品質，建立且加強與民眾意見溝通管道，廣納意見，解決其問題，以共同推動衛生所服務效能，特訂定本計畫。
- 二. 會見時間：每月第四週星期四下午 2 時至 4 時，如遇國定例假日順延至次日。每次以一件為原則，每件會談時間以二十分鐘為限。
- 三. 會見地點：本所 2 樓會議室。
- 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。主任與民有約案件之處理，均由本所依法公平處理。約見時間三十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。
- 五. 民眾陳情案件有下列各款情形之一者，不予受理安排主任與民有約：
 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. 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。
 4. 非屬本所權責。
 5. 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。
 6. 本所針對該陳情案已組專案小組處理。
 7. 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。
 8. 陳情案未先經由業務承辦人處理，主任核准並函覆者。
 9. 陳情內容涉及私權糾紛而非本機關權責者。
- 六. 「主任與民有約」陳情案之受理方式，採直接安排會見主任。
- 七. 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、聯絡電話及身分證統一編號。
- 八. 民眾申請會見主任方式：民眾應於欲申請會見日期前十個工作日親至本所以書面方式登記或以傳真等方式申請，本所承辦人將於約見日三個工作日前以電話或書面通知申請人會見之時間、場所、聯絡人及電話等，申請人因故未到場，得申請改期。但以一次為限。
- 九. 民眾會見主任同一案件之人數以不超過二人為原則。
- 十. 列入主任與民有約之會見案，請業務承辦人於會見前三個工作日確實查明案情始末及事實，務必簽註具體處理意見交本所主任，於會見時參考。
- 十一. 「主任與民有約」相關作業由本所值班人員人登錄，業務承辦人負責受理，並由護理長及主辦人陪同會見。
- 十二. 「主任與民有約」主席之指定或指派事項應簽請本所主任核示，若

涉及二個以上業務承辦人，則由本所首長指定其中一業務承辦人，負責彙整統合意見。業務承辦人應依裁示事項迅速妥適處理，並於會議結束三個工作日內將具體辦理情形彙整後於會議結束七個工作日內函覆申請人。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本所主任與護理長。

十三. 若遇其他重要公務，主任未能按照原排定時間接見民眾，由主任指定專人代為接見或通知更改日期。

十四. 本計畫若有未盡事宜，得隨時修正並於奉核後施行之。