

宜蘭縣羅東鎮公所鎮長親民時間實施要點

中華民國一〇八年一月三十一日羅鎮行字第 1080002063 號函訂定發布
中華民國一〇九年五月十五日羅鎮行字第 1090008559 號函增修第 4 點、
第 7 點

一、宜蘭縣羅東鎮公所(以下簡稱本所)為提升為民服務品質及瞭解民眾需求，解決其問題，特訂定本要點。

二、本所參加人員：

- (一) 親民時間以鎮長親自會見為原則，如因故不能會見時得由主任秘書或秘書代為會見。
- (二) 本所各相關業務單位主管及承辦人。

三、民眾對於下列情事有所建議或陳訴，得申請鎮長親民時間：

- (一) 對鎮政建設、法令規章及各項行政措施有具體興革意見者。
- (二) 對本所施政認有偏頗或處理不公者。
- (三) 對本所公務人員認有違法失職者。
- (四) 其他為自己合法權益請求本所處理者。

四、民眾建議或陳訴有下列情形之一者，本所不予處理：

- (一) 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。
- (二) 同一事由，經予適當處理結案，並已明確答復，而繼續陳情者。
- (三) 於排定會面時間，無理由亦未以電話聯繫者，本所將自排定會面時間起算 2 個月內不予受理。
- (四) 陳情案件已由法院審理中或移送司法機關偵辦者。
- (五) 陳情案件已收文並在行政程序處理中或已作成行政處分之案件。

五、會見民眾時間及地點：每月第 2 週及第 4 週星期二上午十時至十二時於本所中庭。

六、處理流程：

(一) 申請：

1. 鎮長親民時間可用書面、網路、傳真或電話依鎮長親民時間申請書格式（如附件）預先向本所為民服務中心申請（地址：羅東鎮中興路 3 號；網址：<http://www.lotong.gov.tw/>；電話：03-9545102；傳真：03-9558932）。
2. 每次親民時間受理人民申請以不超出 10 件為原則，超過 10 件以上，安排至下次親民時間。
3. 本所行政室受理申請後，應即送請業務單位簽註具體處理意見，於鎮長會見民眾時提供鎮長裁示。

(二) 鎮長會見申請人時，由本所相關業務單位主管陪同會見，以有效解決民眾需求。

1. 單一權責案件：如案件係屬單一課、室、隊、館、所、園權責，經鎮長裁（指）示後，記錄於鎮長親民時間申請書，交付該單位主管依規定辦理。
2. 跨單位權責案件：相關單位就案件內容，說明解決方案，經鎮長裁（指）示指定主政單位，並記錄於鎮長親民時間申請書內，交付該單位主管依規定辦理。

(三) 各業務單位對申請人之建議或陳訴應依據法令予以明確答覆；對於不予採納之建議或無法照辦之請求，亦應依據法令詳實告知。

七、辦理程序與期限：

(一) 行政室：親民時間案件之陳判、傳遞及會辦，均比照最速件辦理，會議紀錄於會見後三日內陳核。

(二) 業務單位：親民時間列管案件，應於會見民眾後六日內辦結，並將辦理情形函復申請人，並副知鎮長室及行政室。

(三) 申請展延：如因案情複雜無法依限辦結時，得簽請該單位主管核准展期二次（一次為六日），並副知行政室。但如案情涉及數機關業務須會勘調查者，可簽請機關首長核准以專案處理，期限以一個月（含假日）為限。經核准延長，須將延期原因函知申請人並副知鎮長室及行政室。

八、本要點自發布日實施，修正時亦同。