

## 新北市立圖書館 館長與民有約實施計畫

中華民國 112 年 2 月 21 日新北圖綜字第 1123501247 號簽准辦理

一、新北市立圖書館（以下簡稱本館）為提升為民服務品質，加強與民眾意見溝通，瞭解民眾需求，並為其解決問題，特訂定本計畫。

二、本計畫所稱陳情案件，係指民眾對於圖書館經營之建議及維護，以書面或言詞向本館提出之具體陳情事項者。

三、辦理時間：每月第一個星期三上午十時至十二時，如未有受理登記案件時則取消當月辦理。

四、民眾申請會見館長方式得以書面為之，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、國民身分證編號或其他身分證件編號及聯絡方式。

第二項所稱聯絡方式包括電話、住址或傳真號碼、電子郵件信箱或親臨等。

五、民眾申請會見館長，得以電話或親臨為之，由本館承辦人聆聽陳訴後，收受有關資料製作紀錄，載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證號碼、聯絡住址及電話等，向民眾朗讀或使閱覽，據以辦理。

- 六、民眾至少應於每月申請會見日期十個工作日前，填具申請書提出申請，本館收件經核無誤後，於會見日期三個工作日前，以電話並函文通知民眾排定之時間、地點，申請人因故未到場得申請改期，但以一次為限。館長因重要公務，未能按排定時間會見民眾時，得指定其他主管代為會見，或通知申請人更改會見日期。
- 七、館長會見民眾之地點為本館會議室。但情況特殊或配合實際需要者，得經本館核定後，另定會見場地。
- 八、館長與民有約，每次以一案為限（依收件順序安排），但案件時效急迫者，得經館長核准後，酌予增加。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。每次會談時間以二十分鐘為原則，最多得延長十分鐘。館長與民有約案件內容相同者，以會見一次為限；同一案件申請會見館長者，含陪同人員以三人為限。
- 九、民眾對新北市（以下簡稱本市）圖書館業務有任何興革建議或陳述事項者，皆可申請會見館長。但陳情案件有下列情事者，得不予受理：
- （一）無具體內容、未具姓名或住址者。
  - （二）同一事由，經予適當處理，已明確答覆，總計達三次以上，仍一再陳情者。

(三) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址，係屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四) 檢、警、調機關進行偵查中者。

(五) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者，或現正進行特定法律程序者。

(六) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。

(七) 非本館業務權責者。

第一項第一款至第三款情形，應予以登錄，以利查考。第一項第四款至第六款，應由業務主管課（室）函覆民眾依原法定程序辦理。

十、案件受理後，應立即通報相關單位了解案情，由主政業務單位於七個工作天內排定約見日期、登記館長行程並安排約見地點。主政業務單位至遲應於約見三個工作天前電話通知申請人約見之時間、場所、承辦機關（單位）、聯絡人、電話等，並函文申請人與會。

十一、館長與民有約案件，由本館綜合規劃組登錄後，應先行通知主管課（室）即時查處；其涉及二課（室）以上業務者，無法協議出主政單位時，由館長指定其中一課（室）主辦，並於約見當日由相關課室派員出席。

十二、館長與民有約案件若有主席交辦事項，各業務主管課（室）應依裁示事項迅速妥適處理，於七日內將辦理情形函覆申請人並副知本館綜合規劃組。

十三、本計畫簽奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之；其他未規定事宜，依相關規定辦理。

(下載附件)

## 新北市立圖書館「與館長有約」申請書

中華民國 年 月 日

受文者	新北市立圖書館					
主旨						
具體事實						
申請人資料	姓名		性別		年齡	
	身分證 (或其他 證件) 編號					
	聯絡/傳 真電話	電話： 傳真：	陪同人 員姓名：			
	住址					
	電子郵 件地址					
	簽章					

**\*注意事項:**

- 一、 民眾對於興革建議或陳述事項務必具體詳述清楚並載名真實姓名、住址、連絡電話及身分證，倘經查證所留姓名、住址及連絡電話屬偽冒、匿名虛報及不實者，將取消會見。
- 二、 會見時請攜帶申請人身分證或駕駛執照等證明文件以供核對。