

法規名稱：臺北市政府地政局處理民眾洽公作業要點

制(訂)定日期：民國 106 年 11 月 17 日

當次沿革：中華民國 106 年 11 月 17 日臺北市政府地政局（106）北市地秘字第 10633164300 號
函訂定全文 6 點；並自函頒日生效

- 一、臺北市政府地政局（以下簡稱本局）為提升為民服務品質，加強溝通，瞭解民眾需求，解決民眾問題，特訂定本作業要點。
- 二、民眾至本局洽公或陳情，經本局聯合服務臺或相關人員判斷屬本局權責時，應即協助通知主辦科室受理；若民眾洽公事項非屬本局或所屬機關權責，應委婉告知民眾，並協助民眾轉洽該主管機關辦理。
- 三、民眾至本局洽公或陳情事項若屬承辦人無法處理者，請承辦人通報單位主管協同處理，經單位主管妥處後，如民眾仍表達不滿意者，得由該單位主管會同核稿專門委員或主任秘書協助處理，必要時再由科室主管另行安排時間協同會見局長或其指定之代理人。
- 四、處理過程中若遇情緒激動、行為失控之民眾，應及時通報政風及駐衛警或警察人員協助維護現場秩序。
- 五、本作業要點若有未盡事宜，依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」辦理。
- 六、本作業要點經本局局務會議通過後實施，修正時亦同。