

中華郵政股份有限公司臺北郵局「經理與民有約」

作業執行計畫

一、 依據：

1. 行政院89年10月26日(89)研展字第0020374號函頒「行政院所屬各機關首長與民有約作業」原則辦理。
2. 交通部89年11月17日交秘89字第063240號函。
3. 中華郵政股份有限公司總經理室92年1月24日郵總秘字第92032號函。

二、 目的：

為直接與民眾面對面溝通，瞭解用郵客戶需求，主動發掘問題、協助解決困難，以具體行動展現郵政可靠、親切、效率、創新之服務效能。

三、 辦理方式：

1. 時間：每月第3週星期三下午3點至5點。
2. 地點：臺北郵局會客室（臺北市中正區忠孝西路一段114號）。

四、 實施要項：

受理方式：

1. 每次安排會見之件數以10案為原則，惟遇時效緊迫得經經理核准酌予增加。
2. 內容相同案件以申請一次為原則。
3. 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。
4. 受理民眾以書面、電話、傳真、電子郵件或親自向本局申請預約會見填寫([申請表](#))時，應請民眾一併提出問題及相關資料，以利處理。

處理原則：

1. 「權涉本局之單純案件」，由本局勞安(總務)科先行聯繫相關之主辦單位主管或其他適當人員瞭解案情，協助處理並函復陳情人，經前開處理而民眾仍不滿意者，則安排列入「經理與民有約」會見案。
2. 「案情複雜涉及局內多單位權責須跨單位協調之案件」或「堅持直接列案面見經理者」，則予排入「經理與民有約」會見案。

約見預備：

勞安(總務)科應將申請會見案件之問題及相關資料送交權責單位，於1日內填具處理表，經簽核後送勞安(總務)科彙辦。

約見通知：

於約見前3日通知陳情人約見時間、號次、場所(地址、交通路線及位置圖示)、相關單位、聯絡人及電話。

約見當日：

1. 陳情人於陳述案情時，如有必要，得有陪同者，但同一案件其人數不得逾3人；約見時間以15分鐘為原則。
2. 以經理會見為原則，若經理無法親自會見時，由副理或輪值科室主管代為會見。會見當日請相關單位派員準時出席協助解答問題。

約見後案件處理：

1. 各業務權責單位應於約見後15日內儘速將會見辦理情形答覆陳情人，並會知勞安(總務)科，俾利管考。未能在規定期限內辦結者，得簽准展延辦理期限，但應將延長理由以書面告知陳情人。
2. 「經理與民有約」相關作業由勞安(總務)科負責案件之登記、記錄、列管、追蹤、考核等事項。
3. 辦理之成果，由勞安(總務)科於每年12月底填具處理情形統計表陳核。

五、其他配合事項

為配合「經理與民有約」時間，本局各相關業務之單位主管，於該時段除因必要公務外，應在勤。

六、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

七、臺北郵局『經理與民有約』各科室輪值表

時間：每月第三週星期三下午3時至5時

地點：臺北郵局會客室（臺北市中正區忠孝西路一段114號）

輪值科室主管：臺北北門(901)郵局經理、營業管理科科长、郵務科科长、勞安(總務)科科长

日期	值星科室	日期	值星科室	日期	值星科室
114.1.15	臺北北門郵局	114.2.12	營業管理科	114.3.12	郵務科
114.4.16	勞安(總務)科	114.5.14	臺北北門郵局	114.6.18	營業管理科
114.7.16	郵務科	114.8.13	勞安(總務)科	114.9.17	臺北北門郵局
114.10.15	營業管理科	114.11.12	郵務科	114.12.17	勞安(總務)科

本輪值表由各當值科室依相關日期接受公眾洽辦約見事宜，原則由各科室主管代表，例外由副主管代理；未輪值科室遇其主辦業務應隨時支援並接受公眾洽辦。