

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：每月第三週星期三下午3時至5時。
2. 地點：臺北郵局(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20日及次年6月20日前填具處理情形統計表彙編成冊陳核。

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(臺北市中正區忠孝西路一段114號)。

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

日期	值星科室	日期	值星科室	日期	值星科室
110.01.13	臺北北門郵局	110.02.17	營業管理科	110.03.17	郵務科
110.04.14	勞安(總務)科	110.05.12	臺北北門郵局	110.06.16	營業管理科
110.07.14	郵務科	110.08.18	勞安(總務)科	110.09.15	臺北北門郵局
110.10.13	營業管理科	110.11.17	郵務科	110.12.15	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，原則上由各科(室)主管代表，例外得由副主管代理；未輪值科(室)主管遇其主辦業務應隨時支援並接受公眾洽辦。