

「國立科學工藝博物館首長與民有約活動」執行計畫

九十一年度第二次主管會報討論通過

一、目標：

為展現本館首長親民、便民、愛民之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通機制，主動發掘問題，訂定此執行計畫，以提昇本館之服務品質，追求「顧客滿意」目標。

二、主協辦單位：

(一) 主辦單位：公共服務組

(二) 協辦單位：本館各組室

三、執行方式：

(一) 定期：

1. 雙月份第一週星期四上午九時辦理，每次以不超過二小時為原則。
2. 地點：本館一樓 D104 簡報室。
3. 受理方式：每次受理登記名五人，內容相同案件以申請一次為原則，與民有約日前一週截止受理。
4. 弱勢族群優先受理：持有身心障礙手冊、低收入戶及原住民，得保留一名優先預約登記。
5. 受理登記處理：受理登記時，民眾應一併提出問題；如民眾所提之問題非本館之權責範圍者，本館無法受理。
6. 約見通知：本館會於約見三日前通知陳情人約見之時間、號次、場所(地點及位置圖示)、承辦單位、聯絡人、聯絡電話。
7. 約見預備：本館於受理登記案後，立即將請辦事項通知各相關組室，俾以了解案情提供首長資料，約見當日相關組室亦請派員準時出席協助解答問題。
8. 約見後案件之處理：本館對於受理案件之裁示事項，進行管考，於十天內先將辦理情形答復陳情人，並於管考結束後，再次回覆陳情人。

(二) 不定期：

首長不定期面對民眾及民眾利用首長專用電子郵件信箱所反應的意見，亦列入本計畫內。

四、業務分工：

(一) 公共服務組：

1. 與民有約案件受理。
2. 彙整與民有約受理案件，提供首長了解案情。
3. 與民有約場地佈置。
4. 與民有約現場記錄。
5. 與民有約受理案件會簽相關組室主管簽收。

6. 受理案件之處理情形，答復陳情人。
7. 彙整與民有約成果，每半年呈送教育部。

(二) 各組室：

1. 主管簽收業務相關與民有約受理案件。
2. 指派業務承辦人員處理，必須在與民有約前三日提供書面資料至公共服務組承辦人彙整，提供首長了解案情。
3. 約見當日相關組室亦請派員準時出席協助解答問題。
4. 執行裁示辦理案件。
5. 提報裁示辦理案件進度予管考單位彙整。

(三) 管考人員：針對裁示管考案件進行管考，並於管考解除後，副知公共服務組。

(四) 館長室：收集首長不定期面對民眾及民眾利用首長專用電子郵件信箱所反應的意見予公共服務組彙整

六、人力需求：

- (一) 公共服務組：承辦人員及工友協助電腦建檔及場地佈置。
- (二) 各組室：各組室業務相關承辦人員。

七、相關報表格式：

國立科學工藝博物館首長與民有約受理登記表，如附件一。

八、其他注意事項：

- (一) 與民有約受理之陳情案件，其處理時限不得逾十日，未能在規定期限辦結者，得簽請核准延長，並將延長理由以書面提供公共服務組承辦人，告知陳情人。
- (二) 對於陳請案件答覆情形，各組室主管應確實督導、考核承辦人員回覆內容，切勿流於空泛的言詞。
- (三) 館長因故無法接見時，得由副館長代理。

九、本修正計畫草案簽奉 館長核定後實施。