

# 交通部臺灣鐵路管理局局長與民有約活動作業辦法

## 一、依據：

行政院 89 年 10 月 26 日「行政院所屬各機關首長與民有約作業原則」暨交通部 89 年 11 月 17 日「交通部所屬各機關首長與民有約執行計畫」辦理。

## 二、目標：

藉由局長與民眾面對面溝通，聽取民眾意見與心聲，主動發掘問題，作為本局提昇服務品質之參考。

## 三、作法：

- (一) 會見時間：每 2 個月舉辦一次，預定每年 2、4、6、8、10、12 月中旬辦理。
- (二) 會見地點：本局第二會議室（地址：台北市北平西路 3 號，台北車站大樓 5 樓）
- (三) 預約方式：採固定名額預約方式，並以書面提出問題送交本局，民眾預約登記時，須登記真實姓名、身分證字號、聯絡電話及欲提出案件。
- (四) 通知會面：本局收到民眾書函後，將以專件處理。先行彙整意見，並請相關業務

單位研究，約見日 3 日前以電話通知約見時間、號次及場所。

(五) 會見人數：每次與民有約會見人數以 15 人為原則，局長率同業務相關之主管參加。

(六) 意見處理：對於受理之案件，除當面予以說明外，於 10 日內將辦理情形答復陳情人，如有後續辦理事情，由本局列管追蹤辦理。