

# 新北市政府環境保護局新店垃圾焚化廠

## 處理人民陳情（抱怨）案件實施計畫

中華民國九十年十月訂定

### 壹、 依據：

- 一、 行政院頒訂「行政機關處理人民陳情案件要點」暨新北市政府頒訂「加強人民陳情案件管制作業要點」。
- 二、 新北市政府環境保護局新店垃圾焚化廠全面提升服務品質實施計畫。

### 貳、 目的：

陳情案件攸關人民權益，除需依法審慎處理外，且要快速而有效率解決問題，保障其權益，以樹立機關良好形象。

### 參、 陳情方式：

- 一、 書面陳情：包括直接向本廠陳情及由上級機關轉交辦理。
- 二、 言詞陳情：包括當面口頭及電話陳情。

聯絡人：江淑惠小姐

聯絡電話：02-2214-2022 分機 226

聯絡信箱 A50549@tahoxd.com.tw

### 肆、 處理程序：

- 一、 書面陳情案件分別交由業務承辦人員依限辦理，並予列管，妥慎研擬解決方法，辦結回覆。
- 二、 口頭陳情立即紀錄陳情內容，並交辦查證，合於規定者立即辦理；不合規定者，則通知補正，再予辦理。對於非本廠權責應辦者，則詳細告知不能辦理緣由，並轉知應如何向權責單位陳情，其案情複雜者，比照受理書面陳情處理方式辦理。

### 伍、 追蹤管制：

每年一、七月針對陳情案件數及問題，檢討分析及提出改進建議，提報廠務會議。

### 陸、 督導考核：

廠長及操作廠商廠長對各經辦業務人員實施督導、考核，對於績優或不力人員辦理獎懲。