

# 「1999臺北市民當家熱線」派工項目及處理時限表

(自107年9月1日起實施)

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
1	工務局	新工處	市區道路坑洞處理	1小時內到達現場、4小時內完成緊急修復處理及登錄	15日內完成回復及系統登錄
2	工務局	新工處	人孔蓋(含周邊)破損、遺失處理	1小時內到達現場、4小時內完成初步處理及登錄	15日內完成回復及系統登錄
3	工務局	新工處	道路側溝溝蓋(含周邊)損壞遺失	1小時內到達現場、4小時內完成初步處理及登錄	45日內完成回復及系統登錄
4	環保局	環保局	大型廢棄物清運聯繫	1小時內完成與民眾約定地點與清運時間處理及登錄。若1小時內聯絡3次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形(含聯絡時間)回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報。	無
5	環保局	環保局	道路散落物或油漬處理	1小時內到達現場，2小時內完成處理及登錄	2日內完成回復及系統登錄
6	工務局	公園處	路燈故障或設施損壞	48小時內完成初步檢修處理及登錄	1.線路更換：3日內完成回復及系統登錄 2.完全損壞：7日內完成回復及系統登錄
7	工務局	公園處	路樹處理	48小時內完成初步修剪或移位處理及登錄	7日內完成回復及系統登錄
8	工務局	水利處	道路側溝內溝牆(底)破損	24小時內完成初步會勘處理及登錄	45日內完成回復及系統登錄
9	工務局	水利處	河濱自行車道破損	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	14日內完成回復及系統登錄
10	工務局	新工處	橋梁、隧道、車(人)行地下道及涵洞積淹水	無	15日內完成回復及系統登錄
11	工務局	新工處	道路邊坡坍方	1小時內到達現場、4小時內完成緊急修復處理及登錄	90日內完成回復及系統登錄

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
12	工務局	新工處	道路掏空	1 小時內到達現場、4 小時內完成緊急修復處理及登錄	15 日內完成回復及系統登錄
13	工務局	水利處	路面積淹水	24 小時內完成初步會勘處理及登錄	14 日內完成回復及系統登錄
14	環保局	環保局	場所與設施噪音舉發	3 小時內到達現場稽查處理及登錄	7 日內完成回復及系統登錄
15	環保局	環保局	污染舉發（空污、臭味、震動、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生）	4 小時內到達現場稽查處理及登錄	7 日內完成回復及系統登錄
16	環保局	環保局	鄰里無主垃圾清運	1. 當日下午 4 點前通報，當日 4 小時內清除完成及登錄 2. 當日下午 4 點後通報，次日中午 12 時前清除完成及登錄	無
17	環保局	環保局	雨水下水道側溝清淤	24 小時內完成與民眾約定清疏時間。若 24 小時內聯絡 3 次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形（含聯絡時間）回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報	7 日內完成回復及系統登錄
18	交通局	交工處	交通號誌異常	6 小時內處理及登錄	12 日內完成回復及系統登錄
19	交通局	交工處	交通標誌及設施物損壞（含汙損）、傾斜	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
20	交通局	交工處	交通號誌電纜線垂落及設施損壞	24 小時內完成安全措施設置之處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
21	自來水處	自來水處	用戶無水、漏水報修	2 小時內到達現場勘查處理及登錄	96 小時內完成修復及登錄（72 小時內完工）
22	產業局	動保處	動物虐待傷害	3 小時內抵達現場處理及登錄	8 日內完成回復及系統登錄