

「1999 臺北市民當家熱線」派工項目及處理時限表
(自 111 年 3 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	2 小時內抵達現場，4 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	河濱公園自行車道破損、油漬及樹倒	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
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	14 日內完成回復及系統

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
				處理及登錄	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、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	動物救援	8小時內抵達現場處理及登錄	8日內完成回復及系統登錄