

附表

桃園市政府陳情案件回覆時限表

<110年03月04日修正>

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
1、警政及交通裁罰業務	檢舉交通違規(檢具違規證據資料)	30 個工作日內回覆。		警察局
	交通罰單申訴	6 個工作日內回覆。		交通局
	車輛拖吊爭議	6 個工作日內回覆。		交通局
	交通疏導或壅塞通報	3 個工作日內回覆。	14 個工作日內，編排勤務加強交通疏導，並於系統登錄回覆	警察局
	闖紅燈(超速)照相桿增設或維護	6 個工作日內回覆。		警察局
	監視器問題	6 個工作日內回覆。		警察局
	治安維護	6 個工作日內回覆。		警察局
	妨害風化(俗)	6 個工作日內回覆。	28 個工作日內回覆。	警察局
	警政風紀	6 個工作日內回覆。	28 個工作日內回覆。	警察局
	其他	6 個工作日內回覆。		警察局
	2、路霸排除	占用道路、騎樓及人行道	3 個工作日內回覆。	14 個工作日內現場實勘，並製作查察資料系統登錄回覆。
有牌廢棄車查報		6 個工作日內查處並於系統登錄回覆。	逾法定期限仍無人清理者，由環保局於 10 個工作日內移置。	警察局
無牌廢棄車查報		6 個工作日內查處並於系統登錄回覆。	逾法定期限仍無人清理者，由環保局於 10 日內移置；但未達廢棄車標準經公告 7 日後未自行移置者，影響交通安全立即會同警察局前往移置；若為偏遠地且不影響交通安全，依勤務排定期程 23 日內移置。	環保局
廣告車輛長期占用停車格		6 個工作日內回覆。		交通局
其他		6 個工作日內回覆。		警察局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
3、道路、水溝維護	路面不平整或掏空破洞	4 小時內緊急修復或設置安全維護措施、1 個工作日內系統登錄回覆。	1. 道路修復改善：10 個工作日內回覆。 2. 非本府轄管路段轉知施工單位：3 個工作日。	工務局
	路面油漬清除	4 小時內到場處理(下午 4 點至隔日上午 8 點除外)、1 個工作日內系統登錄回覆。		環保局
	道路側溝清淤或惡臭處理	4 小時內到場查看(下午 4 點至隔日上午 8 點除外)、1 個工作日內系統登錄回覆。	4 個工作日內回覆。	環保局
	水溝溝蓋維修	4 小時內先行設置安全維護措施及緊急處理、1 個工作日內系統登錄回覆。	3 個工作日內回覆。	工務局
	道路施工時間、交通管制及安全管理問題	4 小時內緊急修復或通報管線施工單位設置安全維護措施,並於 1 個工作日內於系統登錄回覆。	3 個工作日內完成修復或函轉其他權責機關並於系統登錄回覆。	工務局
	道路淹(積)水通報	1 個工作日內現勘,俟勘查情形為必要緊急處置並於系統登錄回覆。	3 個工作日內完成修復並於系統登錄回覆。	工務局
	電纜下地或纜線垂落	3 個工作日內回覆。	7 個工作日內回覆。	工務局
	孔蓋異音	1 個工作日內巡查孔蓋並系統登錄回覆。	轉知權責單位 3 個工作日修復並於系統登錄回覆。	工務局
	其他	6 個工作日內回覆。		工務局
4、路燈、路樹及公園管理維護	路燈故障	4 小時內派工、1 個工作日內於系統登錄回覆。	1、一般損壞：2 個工作日內修復並於系統登錄回覆。 2、線路更換：3 個工作日內修復並於系統登錄回覆。 3、基座損壞：7 個工作日內修復並於系統登錄回覆。	各區公所
	路燈新增或遷移申請	6 個工作日內聯繫陳情人備妥相關文件,並於系統登錄回覆。	14 個工作日內審核文件並辦理現勘,依現勘結論辦理後續作業,並於系統登錄回覆。	工務局
	公園設施損壞	1 個工作日內緊急修復或設置安全維護措施,並	1、籃球網、公廁堵塞、園燈不亮：3 個工作日修復並	工務局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
		於系統登錄回覆。	於系統登錄回覆。 2、地坪、木板、垃圾桶損壞：7個工作日修復並於系統登錄回覆。 3、座椅、景觀燈具、兒童遊具及體健設施損壞：14個工作日修復並於系統登錄回覆。	
	路樹傾倒	4 小時內扶正或設置安全維護措施(下午 6 時前通報，4 小時內完成；下午 6 時後通報，次日中午 12 時前完成)、1 個工作日內系統登錄回覆。	3 個工作日內回覆。	工務局
	公園、綠地及路樹養護	6 個工作日內初步回覆。	14 個工作日內進場處理並於系統登錄回覆。	工務局
	新闢公園建議案	3 個工作日內回覆。		工務局
	其他	6 個工作日內回覆。		工務局
5. 交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	交通號誌(紅綠燈)故障或損壞傾斜	1 個工作日內現勘、完成簡易修復或緊急處理並於系統登錄回覆。	1. 緊急修復類型(不含土木)(如路口停電、纜線垂落、控制器毀損等):7 個工作日修復並於系統登錄回覆。 2. 緊急修復類型(含土木)(如路口倒桿、桿件歪斜等):18 個工作日修復並於系統登錄回覆。 3. 非緊急修復類型(如燈面麻花、燈箱歪斜、燈罩損壞等無立即危險之故障情形):18 個工作日修復並於系統登錄回覆。	交通局
	交通標誌牌面、反光鏡損壞傾斜	1 個工作日內完成簡易搶修、設置安全維護措施或通知路權單位進行修復，並於系統登錄回覆。	標誌牌面、桿嚴重損壞或斷裂，30 個工作日內修復並於系統登錄回覆。	交通局
	交通號誌增設或紅綠燈秒數調整	6 個工作日內回覆。	30 個工作日內研議、評估觀察是否調整或派工施作，並於系統登錄回覆。	交通局
	交通標誌、標線、反	6 個工作日內回覆。	30 個工作日內會勘研議、派	交通局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
	光鏡設置或移除		工施作並於系統登錄回覆。	
	路邊停車格問題	6 個工作日內回覆。	如需辦理現場會勘於 30 個工作日內回覆。	交通局
	停車費問題	6 個工作日內回覆。		交通局
	公車問題及站牌、候車亭設施管理	6 個工作日內回覆。	如為申訴案件 30 個工作日內查證回覆。	交通局
	免費市民公車(樂活巴)問題	6 個工作日內回覆。		交通局
	計程車問題及招呼站設施管理	6 個工作日內回覆。	如為申訴案件 30 個工作日內查證回覆。	交通局
	公車動態系統問題	6 個工作日內回覆。	如為申訴案件 14 個工作日內查證回覆。	交通局
	公共自行車 (U-Bike) 租賃問題	6 個工作日內回覆。		交通局
	捷運營運及管理	6 個工作日內回覆。		桃捷公司
	捷運建設工程相關問題	6 個工作日內回覆。		捷工局
	其他	6 個工作日內回覆。		交通局
6. 噪音、污染及環境維護	髒亂點查報	4 小時內查處與清理(下午 4 點至隔日 8 點除外)、1 個工作日內於系統登錄回覆。	10 個工作日內函請地主限期改善(公私有土地遭棄置大量廢棄物者),逾期開罰,並於系統登錄回覆。	環保局
	違規張貼廣告物	4 小時內清除(下午 4 點至隔日 8 點除外)、1 個工作日於系統登錄回覆。		環保局
	廢棄物清運預約	4 小時內約定清運時間(下午 4 點至隔日 8 點除外)、1 個工作日內於系統登錄回覆。		環保局
	垃圾車清運動線及管理	6 個工作日內回覆。		環保局
	一般住宅噪音(人與動物噪音)	6 個工作日內回覆。	28 個工作日內回覆。	警察局
	改裝車噪音	14 個工作日內回覆。		環保局
	營業場所、工廠及施工噪音	14 個工作日內回覆。		環保局
	空氣污染	14 個工作日內回覆。		環保局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
	工廠排放廢水、河川污染	14 個工作日內回覆。		環保局
	綜合性環境污染	14 個工作日內回覆。		環保局
	其他	6 個工作日內回覆。		環保局
7. 建築管理	一般違建查報	14 個工作日內查報並於系統登錄回覆。	14 個工作日內回覆。	都發局
	興建中違建查報	3 個工作日內查報並於系統登錄回覆。	3 個工作日內回覆。	都發局
	已查報違建拆除問題	6 個工作日內回覆。		都發局
	違規招牌或樹立廣告物查報	14 個工作日內查報並於系統登錄回覆。	14 個工作日內回覆。	都發局
	公寓大廈管理問題	6 個工作日回覆。	如涉及稽查業務於 30 個工作日內系統登錄回覆。	都發局
	建築法規問題	6 個工作日內回覆。		都發局
	建築物公共安全問題	6 個工作日內回覆。		都發局
	領有建造執照施工損鄰	14 個工作日內回覆。		都發局
	其他	6 個工作日內回覆。		都發局
8. 動物收容、保護及捕捉	捕蜂、抓蛇	4 小時內到場處理、1 個工作日內於系統登錄回覆。	3 個工作日內回覆(蜂窩達 4 層樓以上者)。	農業局
	動物受困、受傷通報	4 小時內到場處理、1 個工作日內於系統登錄回覆。	3 個工作日內回覆(需專業搶救或特定人員配合者)。	農業局
	動物收容及認養問題	6 個工作日內回覆。		農業局
	其他	6 個工作日內回覆。		農業局
9. 教育及體育	教師介聘甄選	6 個工作日內回覆。		教育局
	高級中等學校問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	國中學校問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	國小學校問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	補教問題	6 個工作日內回覆。	如涉及稽查業務於 30 個工作日內系統登錄回覆。	教育局
	幼兒園問題	6 個工作日內回覆。	如涉及稽查業務於 30 個工	教育局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
			作日內系統登錄回覆。	
	社區大學、樂齡學習等終身教育問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	特殊教育問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	學校體育問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	體育活動及場務管理	6 個工作日內回覆。		體育局
	其他	6 個工作日內回覆。		教育局
10. 勞動行政	勞工法令諮詢	6 個工作日內回覆。		勞動局
	勞資糾紛協調	6 個工作日內回覆。		勞動局
	就業服務及職業訓練	6 個工作日內回覆。		勞動局
	移工業務	6 個工作日內回覆。	如涉及調查程序於 14 個工作日內回覆。	勞動局
	檢舉公司(雇主)違反勞動法規	14 個工作日內回覆。		勞動局
	就業歧視	6 個工作日內回覆。		勞動局
	身障就業	6 個工作日內回覆。		勞動局
	其他	6 個工作日內回覆。		勞動局
11. 社會救助及社會福利	社會救助(中、低收入戶、急難救助及馬上關懷等)	6 個工作日內回覆。		社會局
	身心障礙福利及復康巴士	6 個工作日內回覆。		社會局
	銀髮族福利、長期照顧及日間照顧	6 個工作日內回覆。		社會局
	兒少福利、兒童早療補助、弱勢兒少生活扶助、緊急生活扶助及醫療補助	6 個工作日內回覆。		社會局
	婦女福利、特殊境遇家庭扶助、生育津貼	6 個工作日內回覆。		社會局
	住宅租金補貼	6 個工作日內回覆。		都發局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
	婦女(幼)館、親子館及公設民營托嬰中心管理	6 個工作日內回覆。		社會局
	家庭服務中心	6 個工作日內回覆。		社會局
	家庭暴力、性侵害、兒少保護及性騷擾等防治工作	6 個工作日內回覆。		社會局
	人民團體組織輔導	6 個工作日內回覆。		社會局
	其他	6 個工作日內回覆。		社會局
12. 文化藝術及圖書管理	文化資產問題	6 個工作日內回覆。		文化局
	藝文展演活動	6 個工作日內回覆。		文化局
	圖書館、閱覽室及館舍管理	6 個工作日內回覆。		文化局
	藝文館舍管理	6 個工作日內回覆。		文化局
	其他	6 個工作日內回覆。		文化局
13. 工商、經濟及稅務	水、電、瓦斯等公用事業問題	6 個工作日內回覆。		經發局
	工商登記問題	6 個工作日內回覆。		經發局
	市場攤販管理	6 個工作日內回覆。		經發局
	檢舉工廠違規營業	14 個工作日內回覆。		經發局
	檢舉商店違規營業	14 個工作日內回覆。		經發局
	檢舉旅館、民宿違規營業	14 個工作日內回覆。		觀旅局
	稅務問題	6 個工作日內回覆。		地稅局
其他	6 個工作日內回覆。		經發局	
14. 民政業務	戶政服務	6 個工作日內回覆。		民政局
	殯葬禮儀	6 個工作日內回覆。		民政局
	宗教事務	6 個工作日內回覆。		民政局
	兵役問題	6 個工作日內回覆。		民政局
	其他	6 個工作日內回覆。		民政局
15. 感謝函、服務品質及網站、APP 管理問題	感謝函	6 個工作日內回覆。		各機關
	服務態度問題	6 個工作日內回覆。		各機關
	行政效率問題	6 個工作日內回覆。		各機關
	專業知識問題	6 個工作日內回覆。		各機關
	市府網站或 APP 管理	6 個工作日內回覆。		各機關

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
	問題			
	其他	6 個工作日內回覆。		各機關
16. 市民卡業務	一般卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		民政局
	敬老卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		社會局
	愛心卡、愛心陪伴卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		社會局
	志工卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		社會局
	學生卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		教育局
	行動卡、聯名卡申辦問題	6 個工作日內回覆。		資料局
	卡片感應及使用問題	6 個工作日內回覆。		資料局
	市民卡優惠及增值服務建議	6 個工作日內回覆。		各機關
	其他	6 個工作日內回覆。		各機關
17. 衛生行政	食品安全衛生	14 個工作日內回覆。		衛生局
	醫療管理	14 個工作日內回覆。		衛生局
	藥品及化妝品管理	14 個工作日內回覆。		衛生局
	傳染病防治及預防接種	6 個工作日內回覆。		衛生局
	菸害防制	14 個工作日內回覆。		衛生局
	自殺防治及心理健康	6 個工作日內回覆。		衛生局
	其他	6 個工作日內回覆。		衛生局
18. 地政服務	土地徵收	6 個工作日內回覆。		地政局
	土地重劃	6 個工作日內回覆。		地政局
	土地測量	6 個工作日內回覆。		地政局
	地籍圖重測	6 個工作日內回覆。		地政局
	不動產交易	6 個工作日內回覆。		地政局
	土地及建物登記	6 個工作日內回覆。		地政局
	檢舉土地違規使用	14 個工作日內回覆。		土地主管機關
	其他	6 個工作日內回覆。		地政局
19. 消防行政	消防設備、安全檢查	14 個工作日內回覆。		消防局
	瓦斯桶儲放問題	14 個工作日內回覆。		消防局

陳情類別		回覆時限		主政機關
主項目	子項目	第一階段	第二階段	
	消防栓(設置、移位、告示牌)	14 個工作日內回覆。		消防局
	防火巷違建、堆放雜物	14 個工作日內回覆。		都發局
	其他	6 個工作日內回覆。		消防局
20. 政風行政	行、收賄	6 個工作日內回覆。		政風處
	行政違失	6 個工作日內回覆。		各機關
	其他瀆職情形	6 個工作日內回覆。		政風處
21. 其他類別	其他檢舉案件	14 個工作日內回覆。		各機關
	其他建議、諮詢或陳情	6 個工作日內回覆。		各機關