

附件2—澎湖縣政府1999縣民服務專線派工服務列管之服務案件項目及處理期限表

107.05.03修訂

總序 號	類別	通報項目	本府單位 (1級機 關)	執行機關	處理時限		立即 處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
1	路燈故障	路燈故障或設施損壞 (含路燈白天未熄)	工務處	工務段、各 鄉市公所	24小時內完成初步檢修處理及系統 登錄(白沙鄉、望安鄉各離島為3日 ，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損 壞另提供完成工期)	
2	道路維修(含 自行車道)	路面坑洞/路面下陷/路 基掏空/人孔蓋破損/道 路側溝溝蓋	工務處	工務段、各 鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登 錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日， 可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損 壞另提供完成工期)	
3	道路維修	路面積淹水/人行地下 道積淹水	工務處	工務段、各 鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登 錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日， 可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄	●
4	道路維修	道路邊坡坍方	工務處	工務段、各 鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登 錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日， 可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(重大損 壞另提供完成工期)	
5	道路維修	路樹傾倒	工務處	工務段、各 鄉市公所、 林務所	4小時內完成初步檢修處理及系統登 錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日， 可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄	
6	道路維修	排水溝清淤	工務處	工務段、各 鄉市公所	4小時內完成初步檢修處理及系統登 錄(白沙鄉、望安鄉各離島為2日， 可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統登錄(大範圍 淤積另提供完成工期)	
7	交通運輸	交通號誌異常	警察局		15分鐘內到達現場，24小時內完成 回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
8	交通運輸	交通標誌桿損壞、傾斜	警察局	工務處、各 鄉市公所	15分鐘內到達現場，24時內完成回 復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
9	交通運輸	交通疏導/違規停車	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
10	交通運輸	佔用道路/人行道 (可移動式路障、出入口受阻)	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	
11	髒亂汙染	妨害安寧 (如狗吠、人的噪音等)	警察局		15分鐘內到達現場，24時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
12	髒亂汙染	煙火管制	消防局		15分鐘內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	●
13	髒亂汙染	場所或設施噪音舉發	環保局		4小時內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。		●
14	髒亂汙染	海洋汙染-海上	環保局	第八海巡隊	1小時內通報第八海巡隊，24小時內完成初步處理及系統登錄。		●
15		海洋汙染-岸邊	環保局	第七海岸巡防總隊、第七二岸巡大隊、澎管處及環保局	1小時內掌握污染情形，24小時內完成處理及系統登錄。		●
16		海洋汙染-商港區域	環保局	港務分公司馬公管理處	1小時內通報港務分公司馬公管理處，24小時內完成處理及系統登錄。		●

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
17		海洋汙染-國家公園區域	環保局	海洋國家公園管理處	1小時內通報海洋國家公園管理處，24小時內完成處理及系統登錄。		●
18	髒亂汙染	海洋汙染-漁港區域	農漁局	漁政管理科	本島1小時內到達、24小時內完成初步處理及系統登錄、離島漁港視船班或租船前往48小時完成初步處理及系統登錄	7日內完成回復及系統登錄	
19	髒亂汙染	廢棄物、垃圾包	環保局	鄉市公所	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	2日內完成系統登錄	
20	髒亂汙染	清除動物屍體	農漁局	鄉市公所	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	4日內完成系統登錄	
21	髒亂汙染	道路油漬	環保局		市區道路1小時內到達現場，郊區道路2小時內到達現場，24小時內完成初步處理	48小時內完成系統登錄	●
22	髒亂汙染	道路散落物	環保局		市區道路1小時內到達現場，郊區道路2小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	48小時內完成系統登錄	●
23	髒亂汙染	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)	環保局		4小時內到達現場，24小時內完成回復及系統登錄。		

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
24	髒亂汙染	沙灘上的海漂垃圾	環保局	各目的主管機關(風景區-澎管處或國家公園管理處清理；商港、漁港、軍港由各管理機關清理；環保局)	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	7日內完成系統登錄	
25	髒亂汙染	小廣告、旗幟	環保局		1小時內到達現場、24小時內完成初步處理。	48小時內完成系統登錄	
26	髒亂汙染	都市計畫內公園設施維修	農漁局	林務公園管理所	一、上班時間：1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間： (一)晚上20:00前：2小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。 (二)晚上20:00後：隔日上午08:00後1小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。	一、7日內完成回復及系統登錄(重大損壞另提供完成工期) 二、涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
27	髒亂汙染	都市計畫內公園垃圾髒亂	農漁局	林務公園管理所	一、上班時間：1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間：隔日上午08:00後於1小時內現場確認、上班後4小時內完成初步處理及系統登錄。	一、5日內完成回復及系統登錄(嚴重髒亂另提供恢復日期) 二、涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。	
28	髒亂汙染	都市計畫外(各鄉市公所部分)公園垃圾髒亂	農漁局	林務公園管理所、各鄉市公所	一、上班時間：4小時內與馬公市公所、白沙、西嶼鄉公所聯絡，並完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間：隔日上班後4小時內與馬公市公所、白沙、西嶼鄉公所聯絡，並完成完成初步處理及系統登錄。 三、湖西、望安、七美鄉初步處理，需視各鄉市公所實際處理時間而定。	一、馬公市公所、白沙鄉公所、西嶼鄉公所5日內完成回復及系統登錄(嚴重髒亂另由公所提供恢復日期)。 二、湖西、望安、七美實際回復及系統登錄，需視各鄉市公所處理時間而定。	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
29	髒亂汙染	青青草園垃圾髒亂或需割草	農漁局	林務公園管理所	一、上班時間：1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間：上班後1小時內現場確認、4小時內完成初步處理及系統登錄。	一、垃圾髒亂部分： （一）5日內完成回復及系統登錄（嚴重髒亂另提供恢復日期）。 （二）涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。 二、割草部分： （一）該處如屬遺漏未依正常維護循環割草者：3日內完成並回復及系統登錄。 （二）未遺漏修減，屬正常維護循環期程者：1日內完成回復告知陳情人需依維護循環期程（約30日）處理及系統登錄。	
30	保護區或保留區	未經許可進入保護區或保留區	農漁局	生態保育科	通知海巡單位前往查緝，抵達時間需視天候及航行狀況、24小時內完成初步處理及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
31	動物救傷	無主貓狗等寵物傷病處置	農漁局	家畜疾病防治所	一、上班時間：1小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。 二、非上班時間： (一)晚上22:00前：2小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。 (二)晚上22:00後：隔日上午08:00後1小時內現場確認、24小時內完成初步處理及系統登錄。	一、一般案件：7日內完成回復及系統登錄 二、涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復及系統登錄。	●
32	動物救援	流浪犬隻捕捉	農漁局	家畜疾病防治所	1小時內到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。	7日內完成回復及系統登錄	

總序 號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即 處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
33	動物救援	動物急難救援處置	農漁局	生態保育科	一、受傷之野生保育類動物(含非保育類動物)於本島部份，上班時間內1小時內到達現場，下班時間於2小時內到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。 二、死亡之野生保育類動物在本島部份，上班時間內2小時內到達現場，下班時間於次日上班後2小時內到達現場。3. 例假日亦通知本局，2小時後到達現場、24小時內完成初步處理及系統登錄。以上，必要時請海巡或警察、消防單位協助處理。 三、二級離島部份，接獲通報先請鄉公所作初步處置，必要時請當地海巡或警察、消防駐地單位協助，再配合交通船班前往作後續處理。 四、三級離島部份，接獲通報，必要時請當地海巡或警察、消防駐地單位協助處置，再視天候、船期(或租船)前往作後續處理。	7日內完成回復及系統登錄	

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
34	民生管線	停水、漏水報修	建設處	臺水公司	1小時內確認原因及後續處理概況， (轉撥自來水問題專線「1910」。 1910電話受理-由受理人員分類登錄 客服資訊, 客服資訊系統自動連線新 裝修漏系統, 系統自動通知由轄區同 仁會同用戶現場處理轄去, 經得到用 戶滿意服務, 登陸新裝修漏系統報 結案)。24小時內完成初步處理及系 統登錄。	96小時內完成修復及登錄(72小時 內完工)	●
35	民生管線	停電、漏電報修	建設處	臺電公司	1小時內確認原因及後續處理概況， 撥打台電專線「1911」專線電話， 24小時內完成初步處理及系統登	96小時內完成修復及登錄(72小時 內完工)	●
36	民生管線	電信設備、管線	建設處	電信公司	1小時內到達現場，(市話撥 0800080123手機撥123→客服受理員 →測試故障→各局測量台複試→派 單→查修員抽單→連絡到府查測→ 測試OK結案。) 24小時內完成初步 處理及系統登錄。		

總序 號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即 處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
37	施工圍籬	圍籬坍塌或設施搖晃	建設處	承包廠商	2小時內到達現場，24小時內完成初步整理。(白沙鄉、望安鄉各離島為3日，可依天候及航行因素調整之)	7日內完成回復及系統	
38	髒亂汙染	1. 漁港區域垃圾 2. 碼頭上垃圾(內含虎井碼頭開放式涼亭)	農漁局	農漁局	1小時內到達現場，24小時內完成初步處理。	2日內完成系統登錄	●
39	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-南海遊客中心候船室。	旅遊處	旅遊處			
40	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-南海之星突堤。	車船處	車船處			
41	髒亂汙染	碼頭上硬體設施管理及維護-其他漁業公共設施(內含漁具倉庫、整補場及尚無明確管理單位者)	工務處	工務處			

總序號	類別	通報項目	本府單位 (1級機關)	執行機關	處理時限		立即處理
					一般案件		
					第1階段	第2階段	
42	髒亂汙染	港域油污-南海遊客中心往前延伸至浮動碼頭油污	旅遊處	澎管處	一、浮動碼頭油污由本府對口單位旅遊處受理後，通知權責單位澎管處前往處理，協辦單位為環保局及農漁局。 二、交通船處油污由本府旅遊處處理，協辦單位為環保局、農漁局。 三、1小時內通報權責單位處理，24小時內完成處理及系統登錄。		●
43	髒亂汙染	港域油污-南海遊客中心往交通船處油污	旅遊處	旅遊處			

備註：

一、本表立即處理事項泛指一般性事項，特殊事項之處理期限得依實際狀況調整之，如遇不可抗力因素(連日豪雨、颱風)，造成大量事件發生，處理期限則相對增加。

二、立即處理案件如未能立即修復時，須於第一時間至現場施作警示處置及安全維護，排除可能之危險，並儘速修復完成。

三、上表路燈故障泛指一般燈泡壞掉，如係地下管線施工或電纜失竊造成路燈不亮，則需較長時間辦理。

四、本派工案，若遇機關互推權責時，以主管機關為主政列管機關，相關權責釐清，由主管機關自行調查釐清及辦理。

五、派工案等同救災作戰(有危急生命財產均為24小時為民服務案)，各權責機關不得以休息、用餐或其它原由拒絕接受派工，違者，依規懲處失職人員。

六、請各派工機關務必遵守陳情人個資保密規定。

七、其他危害人民生命財產安全不在此派工範圍者，視實際通報需求辦理。

八、於107年1月30日所召開「1999縣民服務專線」106年第4次工作會議，將清除動物屍體處理時效2天改為4天。

九、經107年5月3日專案會議主席裁示：若屬新的案件、之前無案例，1999派案後，受派單位應先行接案並至現場處理，依限回報處理情形，若有權責之爭議或後續分派及支援問題，再於工作會議中或專案提出討論，勿再退回重派，以免影響派案時效。

十、於107年5月3日召開「虎井交通船碼頭涼亭垃圾暨港內油污相關問題權責單位釐清」會議，增列派工項目序號38、39、40、41、42、43等6項。