

桃園市政府陳情案件回覆時限表

<107年11月1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。	警察局
	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
	外勞業務	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