**連江縣政府1999為民服務專線陳情案件電話回應作業流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **1-撥(接)聽電話** | **ＯＯＯ先生(小姐)您好!這裡是連江縣政府研考科1999為民服務專線案件追蹤工作組，我是承辦人ＯＯＯ。** |

**⇩**

|  |  |
| --- | --- |
| **2-確認對方陳情事項** | **我們於Ｏ月Ｏ日Ｏ時接獲您來電1999反應ＯＯＯＯＯＯ事項，是否屬實。** |

**⇩**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3-是** | **本案本府已列管並請業務單位ＯＯＯ局(處)辦理中。** | **否** | **很抱歉!打擾了！祝你日安！再見！(通話結束掛電話)。** |

**⇩**

|  |  |
| --- | --- |
| **4-陳情人來電洽詢** | **您所反應事項已在處理中，業務單位會依『連江縣政府派工服務項目及處理時限表』規定時限處理，並會將本案處理結果以電話回覆您，或您可逕洽000局(處)詢問(告知業務承辦人及電話)，祝您日安！再見(通話結束掛電話)。** |

**⇩**

|  |  |
| --- | --- |
| **5-陳情事項處理完成回覆結案** | **ＯＯＯ先生(小姐)您好!這裡是連江縣政府研考科1999為民服務專線案件追蹤工作組，我是承辦人ＯＯＯ。本案已由ＯＯＯ單位Ｏ月Ｏ日處理完成並電話回覆您，1999為民服務專線案件追蹤工作組要辦理簽結解除列管，很高興為您服務，祝您日安！再見(通話結束掛電話)。**  **(若未解決民眾問題改繼續列管或產生新案另行登錄列管表告知以新案處理)** |

**⇩**

|  |  |
| --- | --- |
| **6-對方情緒性敘述時** | **耐心把話聽完，並適時回應表達只是站在對案件追蹤的立場，請對方給業務單位處理時間或請陳請人逕洽業務單位了解實際處理情形(若對方同意再告知業務承辦人及電話)，告知對方結束通話並請對方先掛電話。** |

**⇩**

|  |  |
| --- | --- |
| **對方要求連絡電話姓名** | **很抱歉!這裡只是1999專線案件追蹤工作組，沒有固定承辦人，相關後續處理情形請洽業管單位承辦人ＯＯＯ電話ＯＯＯＯ** |

** 電話禮儀：**

**適時，適度說：「謝謝」、「請說」、「請問」、「好的」、「是的」、「對不起」、「麻煩您」、「謝謝您寶貴的意見」、「對不起，讓您久等了」等······。**

** 拒絕的話：**

**如果因為規定或規章等必須拒絕，也不可以直接回答：「那怎麼可以？」「絕對行不通」、「不可以」、「自己想辦法」等······。因此，語氣應緩和告知對方，行政作業程序及規定，期能讓對方了解，取得共識。**

** 讓對方先掛上電話：**

**是通話完畢時，應讓對方先掛上電話，自己再輕輕放好電話。**

**附表2 連江縣政府派工服務項目及處理時限表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **業務單位** | **通報項目** | **處理時限** | | **備註** |
| **第一階段** | **第二階段** |
| **民政處** | **勞資糾紛** | **1週內立案** | **1個月內召開勞資爭議調解會(需配合雇主及勞工時間)** |  |
| **各鄉公所** | **路燈故障** | **話務人員告知各鄉公所電話(南竿22370、北竿55218、莒光88145、東引77205)** | **無** | **路燈係由各鄉公所維護管理** |
| **各鄉公所** | **路燈損壞** | **話務人員告知各鄉公所電話(南竿22370、北竿55218、莒光88145、東引77205)** | **無** | **路燈係由各鄉公所維護管理** |
| **工務處** | **道路坑洞修補** | **30分鐘內設置安全措施(或警示)，1日內完成緊急(臨時性)修復(回報陳情人)。** | **2日內改善完成(主次要道路於15日內完成修復，重大損壞另提供完成工期)。** |  |
| **工務處** | **道路路面破損** | **30分鐘內設置安全措施(或警示)，1日內完成緊急(臨時性)修復(回報陳情人)。** | **7日內改善完成(重大損壞另提供完成工期)** |  |
| **工務處** | **道路邊坡坍方** | **4小時內初步檢修處理(回報陳情人)** | **7日內改善完成(重大損壞另提供完成工期)** |  |
| **工務處** | **施工中違章建築通報** | **8小時內排勘前往查報(回報陳情人)** | **依查報情形辦理** |  |
| **工務處** | **其他公共工程施工疑義** | **通知主管機關2日內初步會勘處置(回報陳情人)** | **5日** | **公共工程由各主管機關管理** |
| **工務處** | **施工圍籬坍塌或設施搖晃** | **通知承造人於4小時內設置安全措施(或警示)，8小時內初步檢修處理(回報陳情人)。** | **14日內改善完成** |  |
| **工務處** | **房屋倒坍** | **4小時內設置安全措施(或警示)，10日內完成清理至無影響公共安全狀態(回報陳情人)。** | **無** | **依建築法相關規定應由建物所有權人或使用人限期改善或拆除** |
| **工務處** | **危險招牌** | **通知所有權人於4小時內設置安全措施(或警示)，3日內完成拆除至無影響公共安全狀態(回報陳情人)。** | **無** | **依建築法相關規定應由建物所有權人或使用人限期改善或拆除** |
| **環境資源局** | **低窪地區積水** | **4小時內初步檢修處理，1日內完成抽水(回報陳情人)。** | **天候不佳續雨，需待允許抽水，視積水狀況4日內改善完成。** |  |
| **環境資源局** | **水溝淤積** | **4小時內初步檢修處理(回報陳情人)** | **7日內改善完成(大範圍淤積另提供完成日期)** |  |
| **環境資源局** | **水溝(含溝蓋)損壞** | **1小時內設置安全措施(或警示)，1日內完成初步檢修(回報陳情人)。** | **7日內改善完成(損壞面積過大15日內改善完成)** |  |
| **環境資源局** | **水利及污水設施損壞** | **1小時內設置安全措施(或警示)，2日內初步會勘及處置(回報陳情人)。** | **1.屬立即改善者，7日內改善完成。**  **2.屬都計改善，則納入年度工程整建。** |  |
| **環境資源局** | **污水設施阻塞、漏水及管線破損報修** | **1小時內設置安全措施(或警示)，8小時內派員勘查處理(回報陳情人)。** | **2日內改善完成** |  |
| **環境資源局、警察局** | **道路漏油、道路污染、散落物** | **由警察局30分鐘內設置安全措施(或警示)，環資局4小時內清理完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **環境資源局** | **垃圾點髒亂(垃圾包)通報** | **4小時內派員前往勘查處理，1日內改善完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **環境資源局** | **工廠、營建工程噪音舉發通報** | **1小時內派員前往處理，1日內改善完成(回報陳情人)。** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **污染舉發(空污、臭味、震動、毒化物、公廁、環境衛生)** | **4小時內派員前往勘查處理，1日內處理完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **環境資源局** | **營建汙染、揚塵、露燃** | **1小時內現場查看督導(回報陳情人)** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **大型廢棄物清運聯繫** | **立即通知環境資源局4小時內到達現場查處(回報陳情人)** | **無** |  |
| **環境資源局** | **棄置營建廢棄物** | **1日內查看督導(回報陳情人)** | **查獲來源者於7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **廢棄車輛** | **1日內查看督導(回報陳情人)** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **小廣告、旗幟** | **1小時內到達現場，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **2日內改善完成** |  |
| **環境資源局** | **資源回收** | **1日內查看督導(回報陳情人)** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **廚餘** | **1日內查看督導(回報陳情人)** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **冷氣滴水** | **4小時內查看督導(回報陳情人)** | **1日內追蹤改善情形** |  |
| **第十海巡**  **大隊** | **海洋髒亂污染(海上)** | **話務人員通報權責機關第十海巡大隊(電話22647)，並錄案交行政處函轉辦理。** | **無** |  |
| **環境資源局** | **海洋髒亂污染(岸邊)** | **1小時內到達現場，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **7日內追蹤改善情形** |  |
| **環境資源局** | **水污(事業廢水、生活污水)** | **4小時內現場查看處理(回報陳情人)** | **1. 7日內追蹤改善情形**  **2.若涉及工程改善者，則依實際施工進度為原則。** |  |
| **環境資源局** | **海洋油污** | **1小時內查看稽查，通知權責單位處理(回報陳情人)。** |  |
| **環境資源局** | **土壤污染、地下水污染** | **4小時內現場查看處理(回報陳情人)** |  |
| **產業發展處** | **捕捉流浪貓狗** | **1小時內派員前往處理，4小時內改善完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **產業發展處** | **無主貓狗等寵物傷病處置** | **1.上班時間：1小時內現場確認、1日內初步處理(回報陳情人)。**  **2.非上班時間：**  **(1)22：00前：2小時內現場確認、1日內初步處理(回報陳情人)。**  **(2)22：00後：隔日上午08：00後1小時內現場確認、1日內初步處理(回報陳情人)。** | **1.一般案件：7日內完成回復。**  **2.涉有其他單位、團體、個人責任者：15日內完成回復。** |  |
| **產業發展處** | **清除動物屍體** | **2小時內到達現場，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **產業發展處** | **動物急難救援處置** | **1.本島(南竿)部份：**  **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、1日內初步處理。**  **2.死亡之野生保育類動物於本島部份，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.例假日亦通知本處，2小時後到達現場、1日內初步處理。**  **以上，必要時請海巡或警察、消防單位協助處理。**  **2.離島(北竿、莒光、東引)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、消防單位協助，再配合船期前往作後續處理。** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **動物保護案件投訴** | **3日(回報陳情人)** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **偶蹄類動物防疫、防疫事故損失補償及診療** | **3日(回報陳情人)** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **野鴿造成環境污染，提供消毒水及建議驅趕方式** | **3日(回報陳情人)** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **協助畜主圍捕脫繩或跑離畜牧場之家畜** | **3日(回報陳情人)** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **紅火蟻鑑定及防治** | **3日(回報陳情人)** | **7日** |  |
| **產業發展處** | **路樹傾倒** | **30分鐘內設置安全措施(或警示)，2小時內前往清運或暫移至無影響交通之處(回報陳情人)。** | **7日內改善完成** |  |
| **產業發展處** | **修剪路樹或砍除** | **2日內派員聯絡民眾說明申請程序，民眾提出申請後7日內辦理會勘事宜(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **產業發展處** | **行車時被路樹打到車輛損壞如何處理** | **2小時內會同警方與保險公司前往現場(回報陳情人)。** | **無** | **出險與否為當事人權益，當事人申請國家賠償釐清責任後依規定辦理和解。** |
| **產業發展處** | **林木病蟲害防治處理** | **1日內初步處理(回報陳情人)** | **3日內改善完成** |  |
| **產業發展處** | **海洋髒亂污染(漁港區域)** | **本島(南竿)1小時內到達，1日內初步處理；離島(北竿、莒光、東引)視船班前往2日內初步處理(回報陳情人)。** | **7日內改善完成** |  |
| **交通旅遊局** | **交通號誌維修** | **4小時內派員處理及完成警示措施(回報陳情人)** | **依損壞情形辦理修復** |  |
| **交通旅遊局** | **交通標誌損壞、傾斜** | **4小時內派員處理及完成警示措施(回報陳情人)** | **7日內改善完成** |  |
| **交通旅遊局** | **停車場設施損壞** | **1日內完成警示措施(回報陳情人)** | **30日內改善完成** |  |
| **衛生福利局** | **食品、藥粧檢舉案** | **6日(回報陳情人)** | **14日** |  |
| **衛生福利局** | **菸害防制檢舉案** | **6日(回報陳情人)** | **14日** |  |
| **衛生福利局** | **民眾對於醫療院所相關陳情、檢舉案** | **6日(回報陳情人)** | **14日** |  |
| **警察局** | **路邊違停勸導取締** | **1小時內派員前往處理，1日內改善完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **警察局** | **交通執法工作及交通事故相關案件** | **1小時內派員前往處理，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **7日** |  |
| **消防局** | **煙火管制** | **15分鐘內到達現場，1日內處理完成(回報陳情人)。** | **無** |  |
| **地政局** | **測量控制點維護** | **4小時內現場勘查** | **無** |  |
| **台電公司** | **停電、漏電報修** | **話務人員告知台電專線「1911」或代為撥打反映** | **無** |  |
| **自來水廠** | **用戶停水、漏水及管線破損報修** | **1小時內派員勘查搶修，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **3日內改善完成** |  |
| **自來水廠** | **反映管線工程施工問題** | **4小時內派員勘查處理(回報陳情人)** | **3日內改善完成** |  |
| **港務處** | **行政業務** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **庶務管理** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **港區通行證申請核發、換(補)發** | **1日內審查核定** | **5日內核發證件** |  |
| **港務處** | **港區識別證申請核發、換(補)發** | **1日內審查核定** | **5日內核發證件** |  |
| **港務處** | **船舶進出港業務** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **船席安排** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **繳交規費** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **小三通航班資訊** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **停復航資訊** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **貨物託運** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **碼頭領貨** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **貨物進出口報關相關** | **1日內審查核定** | **無** |  |
| **港務處** | **貨物進出倉棧申請、繳費** | **1日內審查核定** | **無** |  |
| **港務處** | **碼頭裝卸派工申請** | **1日內審查核定** | **無** |  |
| **港務處** | **碼頭燃放鞭炮、金紙等申請** | **1日內審查核定** | **無** |  |
| **港務處** | **裝卸機具進入港區申請** | **1日內審查核定** | **無** |  |
| **港務處** | **裝卸管理費繳交** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **夜間照明設備費用繳交** | **即時處理** | **無** |  |
| **港務處** | **在建工程缺失反映改善** | **1日內初步會勘及處置(回報陳情人)。** | **視工程難易改善完成** |  |
| **港務處** | **工程保固缺失反映改善** | **1日內初步會勘及處置(回報陳情人)。** | **視工程難易改善完成** |  |
| **港務處** | **碼頭上硬體設施管理維護(候船室)** | **1小時內到達現場，1日內初步處理(回報陳情人)。** | **2日內改善完成** |  |