

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---|--|---|
| 二、名詞定義 | 二、名詞定義 | |
| (一)話務服務 2. 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務；若民眾詢問事項屬中央行政機關或其他地方政府機關之業務範圍，得告知民眾其所屬機關之聯絡電話，俾以作進一步諮詢。 | (一)話務服務 2. 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務。 | 配合現行實務作業增列文字。 |
| 三、諮詢服務 | 三、諮詢服務 | |
| (二)為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各機關配合辦理下列事項： | (二)為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各機關配合辦理下列事項： | |
| 1. 各機關應提供業務常見問答資料（FAQ）於「 <u>市政網站服務整合性平臺</u> 」，並應定期檢視更新並以口語化方式撰寫，以達實用性及適切性。各機關窗口應於收到本府 1999 話務中心建議更新之 FAQ 問題清冊後，於 6 個工作日內於市政網站服務整合性平臺完成資料更新登錄。 | 1. 各機關應提供業務常見問答資料（FAQ）於 <u>市政網站整合性平臺</u> ，並應即時檢討以口語化方式更新，以達實用性及適切性。 <u>話務中心於每週二上午 10 時前，提供各相關機關一份建議更新之 FAQ 問題清冊，各機關應於收到清冊後 6 日內完成資料更新。</u> | 配合現行系統名稱及實務作業修訂文字。 |
| 2. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿， <u>最晚應於活動當日之前發布於「市政網站服務整合性平臺」</u> ，並副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw 及 1999@chainsea.com.tw）。 | 2. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應督促承辦人員，將機關活動訊息與機關新聞稿，發布於市政網站整合性平臺，並副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw）。 | 增列活動訊息及新聞稿發布時機及各機關通知 1999 話務中心之電子郵件信箱，俾以周延。 |
| 3. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應將當日報紙（含中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報）刊載與所屬機關相關之重大施政要聞及機關書面回應資料，於當日上午 10 時前副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw 及 1999@chainsea.com.tw）。 | 3. 各機關發言人（或新聞聯絡人）應將當日報紙（含中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報）刊載與所屬機關相關之重大施政要聞及機關書面回應資料，於當日上午 10 時前副知話務中心專責窗口（wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw）。 | 增列各機關通知 1999 話務中心之電子郵件信箱，俾以周延。 |
| (三)本府各警察分局、本市各市立 <u>幼兒</u> | (三)本府各警察分局、本市各市立 <u>托</u> | 依據「幼兒教育 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---|---|--|
| 園、本市各戶政事務所、本市各地政事務所，以及本市各健康服務中心之業務 FAQ，請各主管機關統一管理維護。 | 兒所、本市各戶政事務所、本市各地政事務所，以及本市各健康服務中心之業務 FAQ，請各主管機關統一管理維護。 | 及照顧法」，原托兒所已修改為幼兒園，一併修訂。 |
| (五)各機關應於每月 26 日前提報預定於次月辦理之重大事項內容予話務中心專責窗口 (wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw) 及 1999@chainsea.com.tw)。 | (五) 各機關應於每月 26 日前提報預定於次月辦理之重大事項內容予話務中心專責窗口 (wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw)。 | 增列各機關通知 1999 話務中心之電子郵件信箱，俾以周延。 |
| (七)各機關若有相關缺失事項，研考會將以專簽提報檢討缺失機關。 | (七) 研考會每週統計本府各機關 FAQ 更新及資訊通報情形，並將統計結果每月提報市政會議。 | 為提升行政效率，針對未改善機關將依據作業現況不定期提報檢討 |
| 四、轉接服務 | 四、轉接服務 | |
| (三)各機關應指定人事人員於本府 WebHR 系統更新機關同仁姓名、職稱、聯絡電話及分機等資訊，以及專人於「各機關業務通訊錄查詢系統」更新單位各項承辦業務內容及對應之分機號碼、及至少 4 名之「機關緊急聯絡人通訊錄維護介面」內容資訊，以確保話務人員轉接及通報之正確性，研考會將專簽提報檢討缺失機關。 | (三)各機關應指定專人分別於本府人事系統更新機關同仁聯絡電話資訊，以及於本府員工愛上網 1999 通訊錄系統更新機關分機及權責業務內容資訊，以確保話務人員轉接電話之正確性。 | 1. 依據現行系統名稱及實務作業，增列緊急聯絡人維護作業資訊。 2. 為提升行政效率，針對未改善機關將依據作業現況不定期提報檢討。 |
| 五、陳情服務 | 五、陳情服務 | |
| (一)話務人員依據「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第三點及第五點規定受理民眾陳情案件，並透過單一申訴系統進行錄案及後送管制（為 UN 編號開頭），各機關應指派專人擔任收分文工作。 | (一)話務人員依據「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第四點及第六點之規定受理民眾陳情案件，並透過單一申訴系統進行錄案及後送管制（為 UN 編號開頭），各機關應指派專人擔任收分文工作。 | 依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」調整文字。 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---|---|---|
| <p>(三) 陳情案件非屬機關權責者，應辦理案件改分；涉及其他權責機關者，應辦理案件加分，有關案件加分或改分作業方式如下：</p> <p>1. 加分作業：應於收案後 1 個工作日內，<u>經簽報各機關業務分層負責層級人員同意後，並將簽陳傳真至話務中心</u>，通知話務中心辦理加分作業。</p> <p>2. 改分作業：應於收案後 1 個工作日內，<u>經簽報主任秘書或各機關業務分層負責層級人員同意後，並將簽陳傳真至話務中心</u>，通知話務中心辦理改分作業，若需現場勘查始能認定案件權責者，改分時間可延長至 2 個工作日內完成。</p> | <p>(三) 陳情案件非屬機關權責者，應辦理案件改分；涉及其他權責機關者，應辦理案件加分，有關案件加分或改分作業方式如下：</p> <p>1. 加分作業：應於收案後 1 個工作日內，<u>經主任秘書或相當層級以上人員核章後或授權單位主管或研考人員核章後</u>，通知話務中心辦理加分作業。</p> <p>2. 改分作業：應於收案後 1 個工作日內，<u>經主任秘書或相當層級以上人員核章後</u>，通知話務中心辦理改分作業，若需現場勘查始能認定案件權責者，改分時間可延長至 2 個工作日內完成。</p> | <p>回歸各機關業務分層負責核定。</p> |
| <p>(四) 陳情案件如有分辨疑義時，應依<u>本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定</u>辦理。</p> | <p>(四) 陳情案件如有分辨疑義時，應依據「<u>臺北市政府跨機關人民陳情案件分辨及爭議處理注意事項</u>」辦理。</p> | <p>依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第六點修訂適用規定。</p> |
| <p>(五) <u>陳情案件回復方式</u></p> <p>1. 各機關應依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」<u>第十四點至第十六點</u>規定回復陳情民眾，處理時限除因天然災害致全市停止上班之日數應予扣除調整外，個別機關因其他因素而無法作業者，一律不予調整。</p> | <p>(五) <u>陳情案件回復方式</u></p> <p>1. 各機關應依「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」<u>第七點及第八點</u>規定回復陳情民眾，處理時限除因天然災害致全市停止上班之日數應予扣除調整外，個別機關因其他因素而無法作業者，一律不予調整。</p> | <p>依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，修訂適用規定。</p> |
| <p>2. 陳情案件應經<u>各機關業務分層負責</u></p> | <p>2. 陳情案件應經<u>主任秘書或相當層</u></p> | <p>回歸各機關業</p> |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---|---|---|
| <u>層級人員核定後，依單一申訴系統回復案件標準格式確實填註發文文號、回復日期、處理等級及案件內容。</u> | <u>級以上人員核定後，依單一申訴系統回復案件標準格式確實填註發文文號、回復日期、處理等級及案件內容。</u> | 務分層負責核定。 |
| <u>4. 陳情案件之處理時限應依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十五點辦理。</u> | 4. 陳情案件區分主辦及協辦機關者，協辦機關應於處理時限內，將處理情形交予主辦機關，並由主辦機關統一彙整後答復民眾，主協辦機關皆應落實橫向聯繫以釐清民眾問題關鍵。 | 為配合 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，修正適用文字。 |
| | <u>5. 民眾可要求各機關以書面、傳真、電子郵件或電話等多元管道回復處理結果，其中傳真及電子郵件由系統自動回復，書面回復由各機關自行回復（需檢附本府人民陳情案件滿意度調查表），電話回復由話務人員外撥回復，若民眾要求權責機關進一步解釋，則另行錄案或通報權責機關回復。</u> | 1. <u>本點刪除。</u> 2. 為配合 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，本點併入修正規定 <u>(五) 陳情案件回復方式</u> 第 1 點，故刪除。 |
| <u>5. 陳情案件如具時效性，需即時處理者，話務人員得先行以電話通報權責機關處理，嗣後收到該案分文案件，僅需將處理結果登錄於單一申訴系統，無須重複派員處理。</u> | <u>6. 陳情案件如具時效性，需即時處理者，話務人員得先行以電話通報權責機關處理，嗣後收到該案分文案件，僅需將處理結果登錄於單一申訴系統，無須重複派員處理。</u> | 點次調整 |
| <u>6. 無法於短期內查處答復或需現場勘查之案件，應於原規定時間內將預定辦理期程及初步查處結果登錄於系統，並將處理結果列為 B 等級，</u> | <u>7. 無法於短期內查處答復或需現場勘查之案件，應於原規定時間內將預定辦理期程及初步查處結果登錄於系統，並將處理結果列為</u> | 點次調整 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|--|--|---|
| 俟處理完畢後，再於單一申訴系統填報最終處理情形。惟列為 B 等級之預定辦理期程不得超過 30 日。 | B 等級，俟處理完畢後，再於單一申訴系統填報最終處理情形。惟列為 B 等級之預定辦理期程不得超過 30 日。 | |
| (六) 各機關對同一事由迭次陳情案件及同一陳情人之不同事由陳情案件之處理，應依據「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」 <u>第十一點及第十二點</u> 規定辦理。 | (六) 各機關對同一事由迭次陳情案件之處理，應依據「臺北市政府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」 <u>第五點</u> 之規定辦理。 | 依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，調整適用規定。 |
| (七) 有關陳情案件列管部分，依「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」 <u>第十七點</u> 辦理。 | (七) 本府研考會對於陳情案件處理結果，需進行不定期查證， <u>查證結果將專案提報市政會議檢討。</u> | 依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，調整適用規定。 |
| 六、派工服務 | 六、派工服務 | |
| (一) 派工系統列管之服務案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附件「派工項目及處理時限表」。 | (一) 派工系統列管之服務案件項目如下 <u>1. 人與動物噪音處理。</u> <u>2. 違規停車處理。</u> <u>3. 超過 8 公尺市區道路坑洞處理。</u> <u>4. 人手孔破損處理。</u> <u>5. 超過 8 公尺道路側溝溝蓋損壞</u> <u>6. 路燈故障處理。</u> <u>7. 路樹處理。</u> <u>8. 超過 8 公尺道路側溝結構損壞。</u> <u>9. 河濱自行車道破損</u> | 為因應實務上權責機關需與時調整服務業務範圍，並兼顧規範上之安定性原則，本項派工項目修正以「附件」呈現，不再於規範上以文字列舉項目，以即時配合評估調整。 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|--|---|--|
| | <u>10. 場所與設施噪音舉發。</u> <u>11. 污染舉發(空污、臭味、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁及其他環境衛生污染等)。</u> <u>12. 大型廢棄物清運聯繫。</u> <u>13. 鄰里無主垃圾清運。</u> <u>14. 雨水下水道側溝清淤。</u> <u>15. 交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復。</u> <u>16. 交通標誌損壞、傾斜。</u> <u>17. 用戶無水、漏水報修。</u> <u>18. 8 公尺以下市區道路坑洞處理。</u> <u>19. 8 公尺以下道路側溝溝蓋損壞。</u> <u>20. 8 公尺以下道路側溝結構損壞。</u> | |
| <u>(二) 話務人員受理派工案件，應請報案人提供姓名及聯絡方式(住址、電話或電子郵件位址)，如報案人不願提供者，得依行政程序法第一百七十三條及本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第五點規定，告知報案人不予受理。</u> | | 1. <u>本點新增。</u> 2. 依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第 5 點第 1 項規定，比照現行第 6 點第 7 項第 3 款文字，修正應請民眾提供姓名及聯絡方式，始得受理派工案件。 |
| <u>(三) 收文及處理時限</u> | <u>(二) 收文及處理時限</u> | 項次調整。 |
| <u>(四) 派工服務處理完畢後，應將處理結果登錄於派工系統，系統將自動依據民眾要求發送手機簡訊或轉請話務中心辦理電話回復報案民眾，若民眾要求權責機關進一步解釋，則</u> | <u>(三) 派工服務處理完畢後，應將處理結果登錄於派工系統，系統將自動依據民眾要求發送手機簡訊或轉請話務中心辦理電話回復報案民眾，若民眾要求權責機關進一步解</u> | 項次調整。 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|--|---|---|
| 另行錄案或通報權責機關回復。 | 釋，則另行錄案或通報權責機關回復。 | |
| (五) 派工案件聯繫窗口如有異動，研考人員應於異動前 2 日通知話務中心。 | (四) 派工案件聯繫窗口如有異動，研考人員應於異動前 2 日通知話務中心。 | 項次調整。 |
| <p>(六) 派工案件，有下列情形之一者，派工聯繫窗口應於第一階段管制時限屆滿前或進入第二階段管制時限後 2 日內，通知話務中心辦理解除列管：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 派工內容非屬本機關權責。 2. 派工地點非屬本機關管轄。 3. 無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電市民詢問者。 4. 派工內容非屬本規範六之(一)所示項目。 5. 派工案件處理過程如發生機關權限爭議問題，應依本府各機關橫向聯繫與管轄權爭議處理等相關規定辦理。 | <p>(五) 派工案件，有下列情形之一者，派工聯繫窗口應於第一階段管制時限屆滿前或進入第二階段管制時限後 2 日內，通知話務中心辦理解除列管：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 派工內容非屬本機關權責。 2. 派工地點非屬本機關管轄。 3. 無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電市民詢問者。 4. 派工內容非屬本規範六之(一)所示項目。 5. 派工案件處理過程如發生機關權限爭議問題，應比照本作業規範五之(四)規定辦理。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 項次調整。 2. 依據 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第六點規定，作文字修正。 |
| (七) 派工案件雖經解除列管，但案件內容可歸屬本府其他機關權責者，由話務中心改以陳情案件錄案及分派；案件非屬本府其他機關權責者，由原派工機關於案件解除列管後 2 工作日內，函請府外權責機關辦理，並副知話務中心，俾登錄於派工系統，以利查考；案件如認定屬私權爭議案件，原派工機關應將案件處理經過登錄於派工系統後結案。 | (六) 派工案件雖經解除列管，但案件內容可歸屬本府其他機關權責者，由話務中心改以陳情案件錄案及分派；案件非屬本府其他機關權責者，由原派工機關於案件解除列管後 2 工作日內，函請府外權責機關辦理，並副知話務中心，俾登錄於派工系統，以利查考；案件如認定屬私權爭議案件，原派工機關應將案件處理經過登錄於派工系統後結案。 | 項次調整。 |
| <p>(八) 民眾謊報及重複通報派工案件之防制方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同一報案地點於案件辦理時限內重複派工者，各派工執行機關得併案處理。 2. 各派工執行機關如接獲民眾連 | <p>(七) 民眾謊報及重複通報派工案件之防制方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同一報案地點於案件辦理時限內重複派工者，各派工執行機關得併案處理。 2. 各派工執行機關如接獲民眾連 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 項次調整。 2. 因應本規範修正之第 6 點第 2 項，已依據本府 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|--|--|--|
| <p>續 3 次通報同一地點同一事由之派工案件，皆查無違規或不當情事，得就案件處理事實經過以及建議同一案件爾後不於派工案件受理或有條件受理之理由函知研考會。話務中心於接獲前述函知後，若再接獲民眾檢舉同一地點同一事由之案件，將改以陳情案件錄案及分派，各機關得逕依「<u>臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項</u>」相關規定辦理。</p> | <p>續 3 次通報同一地點同一事由之派工案件，皆查無違規或不當情事，得就案件處理事實經過以及建議同一案件爾後不於派工案件受理或有條件受理(如要求報案民眾必須提供真實姓名或住址)-之理由函知研考會。話務中心於接獲前述函知後，若再接獲民眾檢舉同一地點同一事由之案件，將改以陳情案件錄案及分派，各機關得逕依本規範五之（六）規定辦理。</p> <p>3. 話務人員受理「<u>人與動物噪音處理</u>」及「<u>場所與設施噪音舉發</u>」派工案件，應請報案人提供姓名及聯絡方式（住址、電話或電子郵件位址），如報案人不願提供者，得依行政程序法第一百七十三條規定，告知報案人不予受理。</p> | <p>號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第 5 點第 1 項規定，受理派工案件時應請民眾提供姓名及聯絡方式相關規範文字，故調整現行本項第 2 款文字及刪除本項第 3 款有關檢舉案件提供姓名及聯絡方式規定。</p> |
| <p>（九）案件執行成效抽查</p> <p>1. 為了解派工案件處理是否落實執行，各督導機關應訂定抽查程序，並指派專人每月定期抽查，十二個行政區每區每項至少應抽查 5 件，各區案件數不足 5 件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統。</p> <p>2. 研考會每月應派員抽查派工案件處理情形，並將抽查結果登錄於派工系統以及提報市政會議檢討。</p> | <p>（八）案件執行成效抽查</p> <p>1. 為了解派工案件處理是否落實執行，各督導機關應訂定抽查程序，並指派專人每月定期抽查，十二個行政區每區每項至少應抽查 5 件，各區案件數不足 5 件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統。</p> <p>2. 研考會每月應派員抽查派工案件處理情形，並將抽查結果登錄於派工系統以及提報市政會議檢討。</p> | <p>項次調整。</p> |
| <p>八、話務系統維護</p> | <p>八、話務系統維護</p> | |
| <p>（一）話務系統由本府資訊局負責維護或協調本府公管中心維護（市政大樓電信系統部分），各機關如發現系統問題，應於第一時間通報資訊局，並副知話務中心。</p> | <p>（一）話務系統由本府資訊處負責維護或協調本府公管中心維護（市政大樓電信系統部分），各機關如發現系統問題，應於第一時間通報資訊處，並副知話務中心。</p> | <p>原機關資訊處已改為資訊局，一併修訂。</p> |
| <p>（二）本府資訊局應提供維護通報窗口予</p> | <p>（二）本府資訊處應提供維護通報窗口予</p> | <p>原機關資訊處</p> |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---|--|--|
| 各機關知悉，變動時亦同。 | 各機關知悉，變動時亦同。 | 已改為資訊局，一併修訂。 |
| (三) 本府資訊局應指派專人每週出席話務中心業務週報會議，並依據會議決議積極解決異常問題及配合話務需求調整系統功能，以維持話務中心正常運作。 | (三) 本府資訊處應指派專人每週出席話務中心業務週報會議，並依據會議決議積極解決異常問題及配合話務需求調整系統功能，以維持話務中心正常運作。 | 原機關資訊處已改為資訊局，一併修訂。 |
| <p>九、其他規定</p> <p>(一) <u>各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本注意事項各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。</u></p> | <p>九、其他規定</p> <p>(一) 為鼓勵本府各級人員辦理市民熱線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各機關得依「臺北市政府暨所屬各機關公文處理各階段時限暨逾限積壓懲處標準表」、「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」以及「臺北市政府跨機關人民陳情案件獎勵計畫」等規定辦理獎懲。</p> | <p>依據本府 104 年 3 月 31 日府研服字第 10431486900 號函頒修正「本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第十九點，調整相關文字。</p> |
| <p><u>附件 (更新)</u></p> | <p>附表</p> | <p>1. 依據 104 年 4 月 15 日府研話字第 10431782600 號派工業務檢討會會議紀錄，有關派工項目「1. 人與動物噪音處理」、「2. 違規停車處理」、「3. 移動式道路障礙物檢舉」、「4. 攤販檢舉」、「5. 塞車擋道」等警察局業務，考量本府整體行政效能及警務專業，將回歸該局 110 專線受理，以簡化流程，故</p> |

「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範修正條文對照表

| 修 正 規 定 | 現 行 規 定 | 說 明 |
|---------|---------|---|
| | | <p>刪除其上開 5 項派工。</p> <p>2. 有關「雨水下水道側溝清淤派工項目」之时效管制：104 年 4 月 15 日府研話字第 10431782600 號派工業務檢討會會議紀錄，修正採「兩階段方式」辦理，第一階段為 24 小時內完成與民眾約定清疏時間等措施。第二階段為 7 日完成回復及系統登錄。</p> |