

新北市新店區

里長 line 群組通報案件統計分析

資料期間：112 年



新北市新店區公所 編印

中華民國 113 年 8 月出版

目次

一、前言.....	1
二、LINE 公務群組使用公約	2
三、通報總件數及類別.....	3
四、結案件數及說明.....	5
五、未結案之後續辦理情形.....	7
六、結論.....	8

表目次

表 1 新北市新店區近 5 年里長 LINE 群組各類通報總數.....	3
表 2 新北市新店區近 5 年里長 LINE 群組各類通報結案未結案數.....	5
表 3 新北市新店區里長 LINE 群組每週未結案件檢討報告.....	7

圖目次

圖 1 112 年里長 LINE 群組各類通報案件總數.....	3
圖 2 112 年通報類別及百分比.....	4
圖 3 新北市新店區近 5 年結案與未結案數量.....	5
圖 4 112 年總結案百分比.....	6

一、前言

里長係為地方自治體系中，最基層且透過民選之公職人員，受區長之指揮監督，辦理里公務及交辦事項。在地方上展現多樣服務是最貼近里民的公僕，是落實基層為民服務重要職務。

為使本區里長能更快、更有效率及即時反應里內所發生之待解決事項，故成立里長 LINE 群組，並於本所每週一晨報召開列管案件檢討報告，持續追蹤至結案。

二、LINE 公務群組使用公約

本區 LINE 公務群組使用公約於 105 年 5 月 1 日訂定，並於 107 年 12 月 27 日修訂，其內容如下：

(一)目的：因應網路應用的便利性，由里長、里幹事於群組通報里內案件，由本所錄案處理，以維護市民安全。

(二)執行重點：

- 1.公務群組成員應為里長、里幹事及各機關代表，群組由公所定期管理，非上開人員帳號將移除。
- 2.群組限公務使用，成員發言應注意個人資料保護。
- 3.群組為公共平台，請勿發表個人主觀言論或與公務無關事項，成員發言應注意公務禮儀，如群組成員有言語不當、非理性情緒化發言，經勸阻後仍未改善，公所將移出該成員帳號，以盡管理之責。
- 4.通報案件請以照片輔以文字說明地點及案由，避免處理單位判讀錯誤，增加處理時間。
- 5.公務預算人力均有限，如為一般性可立即解決案件，請通報人發揮舉手之勞現場處理，避免人力奔波及延遲處理時間。
- 6.通報案件如符合里基層工作經費可支應項目，可動支里基層工作經費支應，以避免排擠其他公務預算。
- 7.緊急案件請成員立即發送通報，一般性案件請於星期一至五上午 8 點至晚上 8 點時段通報，避免影響其他使用者安寧。
- 8.一般性案件之定義：
 - (1)廢棄物、垃圾堆積、雜草過長等無立即引發危險性事項。
 - (2)側溝淤積無立即引發積淹水危機。
 - (3)廢棄車輛、路面標線不清等無立即引發危險性事項。
 - (4)無立即危險性並需跨機關(包括市府各局處、自來水公司、台電公司、瓦斯公司等)協調事項。
- 9.緊急案件之定義：
 - (1)人行道、道路破損凹洞會立刻危及市民生命財產安全。
 - (2)路燈不亮、電線掉落、路樹傾倒、遊具損壞等立即影響市民居住生活安全。
 - (3)夜間噪音致影響居民生活安寧者。
 - (4)其他可能會立刻造成市民生命財產損害的緊急事件。

三、通報總件數及類別

本區里長 LINE 群組，112 年度通報案件總數為 4,474 件，相較 111 年度 3,651 件，增加 823 件，增加 22.54%，其中環保衛生為 1,674 件，減少 1.76%，道路養護 1,447 件，增加 41.59%，路燈相關 1,121 件，增加 53.56%，水利清淤 108 件，增加 83.05%，其他為 116 件，減少 10.77%，活動中心 8 件，增加 33.33%。

表 1 新北市新店區近 5 年里長 LINE 群組各類通報總數

		單位:件數					
年度 \ 項目	環保衛生	道路養護	路燈相關	水利清淤	其他	活動中心	合計
108年	1,610	635	408	215	350	1	3,219
109年	853	663	429	98	165	5	2,213
110年	1,449	749	500	95	196	3	2,992
111年	1,704	1,022	730	59	130	6	3,651
112年	1,674	1,447	1,121	108	116	8	4,474

資料來源：新店區公所民政課

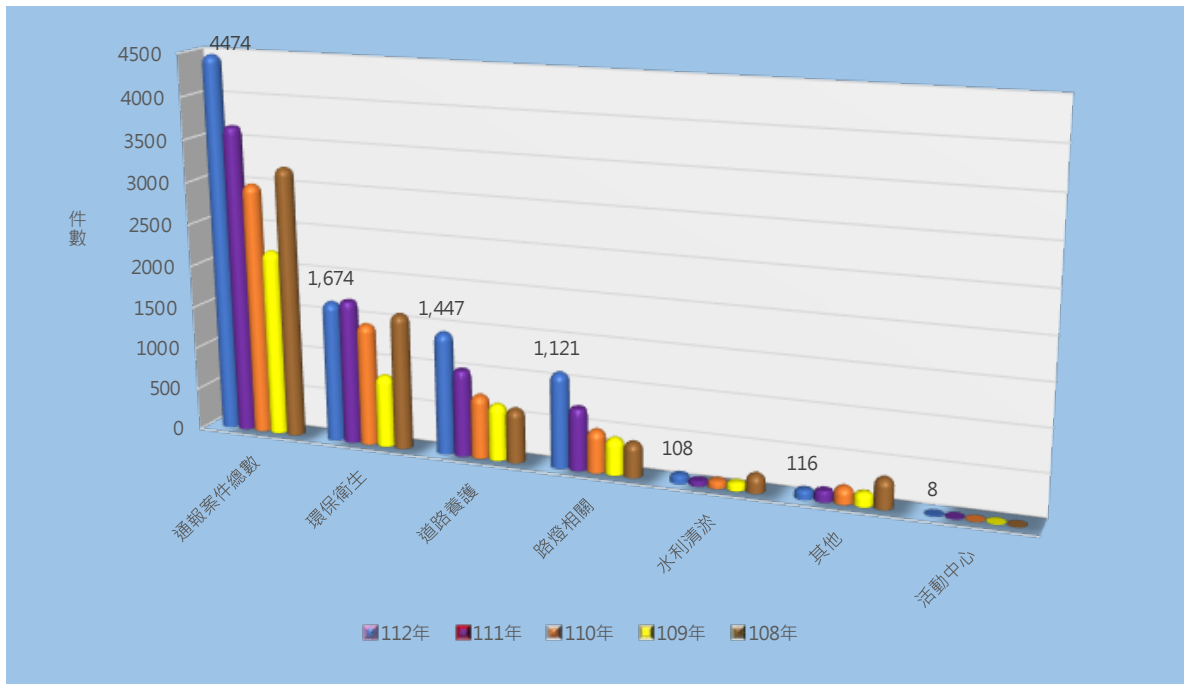


圖 1 112 年里長 LINE 群組各類通報案件總數

資料來源：新店區公所民政課

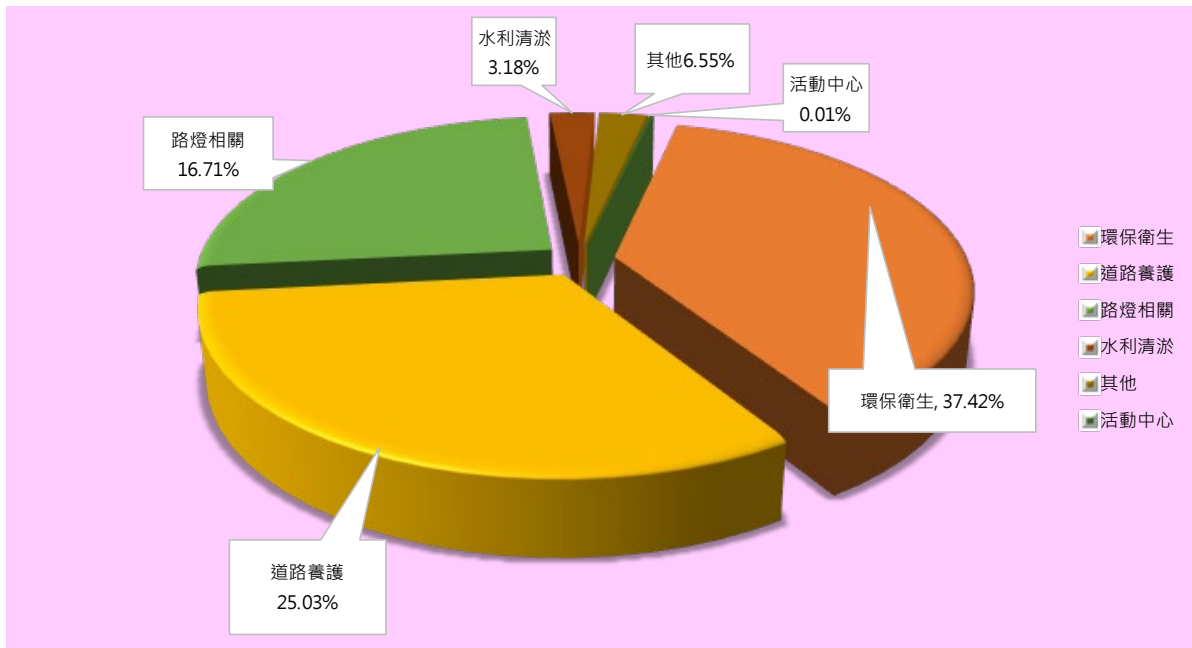


圖 2 112 年通報類別及百分比

資料來源：新店區公所民政課

四、結案件數及說明

本區 112 年度總結案數為 4,377 件，較 111 年度 3,643 件增加 20.15%，未結案共 97 件，較 111 年增加 89 件 91.75%。

表 2 新北市新店區近 5 年里長 LINE 群組各類通報結案未結案數

		單位:件數		
年度	項目	結案	未結案	合計
108年		3,213	6	3,219
109年		2,207	6	2,213
110年		2,991	1	2,992
111年		3,643	8	3,651
112年		4,377	97	4,474

資料來源：新店區公所民政課

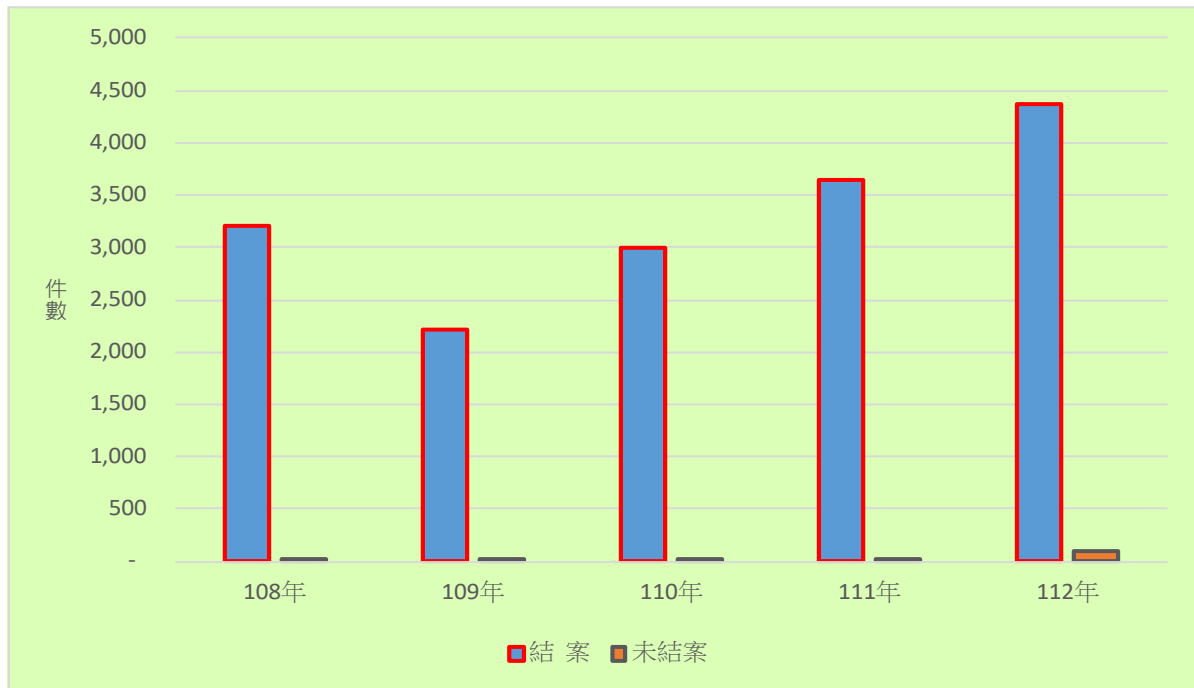


圖 3 新北市新店區近 5 年結案與未結案數量

資料來源：新店區公所民政課

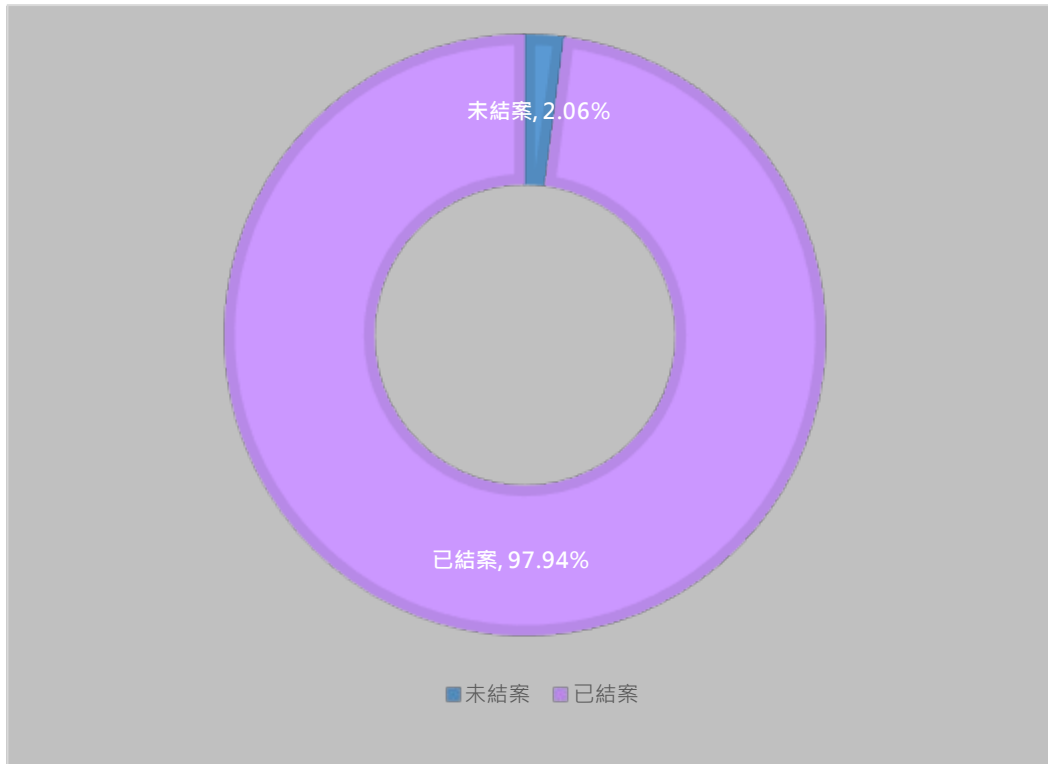


圖 4 112 年總結案百分比

資料來源：新店區公所民政課

五、未結案之後續辦理情形

本年反映之 4,474 件案件，已有 4,377 件結案，結案率為 97.83%，有 97 件未結案。於本所每週一晨報召開列管案件檢討報告(如表 3)，持續追蹤至結案。

表 3 新北市新店區里長 LINE 群組每週未結案件檢討報告

總件數	71	已結案	58	處理中	13	無法處理	0	
編號	列管案件	經管課室/承辦人	提案里	列管案號	本期辦理情形 (112.12.22-112.12.28)	結案否	本期辦理情形 (112.12.15-112.12.21)	結案否
1	國校路第四台電視網路電線已地下化，工程已完成，請將舊有第四台電線，全面拆除	工務課/許永達	國校里	112102606	預計12/30前完工	處理中	預計12/30前完工	處理中
2	二十張路24號反射鏡被撞壞了	工務課/郭家均	江陵里	112112706	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中
3	安康路3段525巷24~49號反光鏡掉落	工務課/屠善妮	日興里	112120901	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中
4	安泰路55號下方，大粗坑溪護岸掏空，請協助保固，以維安全	工務課/許永達	雙城里	112121119	12/28會勘，該段屬野溪支流旁的私有地，經現場勘查目前未有緊急災害之情形，後續將再與主管機關確認權責歸屬，再行研議處理方式。	處理中	預計12/28會勘	處理中
5	華城路10巷對面反射鏡歪	工務課/游振漢	下城里	112121205	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中
6	車子路46號到76號坑洞多處請相關單位重新鋪設	工務課/屠善妮	德安里	112121303	預計12/31前完成	處理中	預計12/31前完成	處理中
7	中央路105巷6號對面反光鏡撞歪請調整	工務課/林耀祖	福民里	112121515	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中
8	慧仁坑路8號對面水溝蓋塌陷，請相關單位修復	工務課/屠善妮	德安里	112121809	預計12/31完成	處理中		
9	永業路26巷口對面的反射鏡好像有位移，右邊的無法看到右方來車，請協助處理	工務課/游振漢	太平里	112122201	係因合約已滿，改至113/1/31前完成	處理中		
10	民生路126號前，樹木枯枝有隨時斷裂，造成公安意外疑慮	經建課	中山里	112122004	於12月28日辦理會勘	處理中		
11	民生路130號前，樹木枯枝有隨時斷裂，造成公安意外疑慮	經建課	中山里	112122108	於12月28日辦理會勘	處理中		
12	永業路49巷內右側靠牆邊 無牌機車及2部腳踏車	清潔隊	太平里	112121002	1.機車停放非道路範圍，依法礙難逕予查報移置。 2.已於12/2處理完成。	處理中	1.機車停放非道路範圍，依法礙難逕予查報移置。 2.該廢棄腳踏車排定12/26處理。	處理中
13	北宜路2段21號旁廢棄腳踏車處理	清潔隊	青潭里	112121814	已於12/19張貼公告完成	處理中		

資料來源：新店區公所民政課

六、結論

由連續 5 年資料顯示，本區里長更善加利用 LINE 群組反映通報事項，已達更有效率及即時完成本區各里里民所發生待解決問題。

刊 名：里長 line 群組通報案件統計分析

出 版 者：新北市新店區公所

編 印：新北市新店區公所會計室

地 址：231003 新北市新店區北新路 1 段
86 號 8 樓

電 話：(02) 2911-2281

出版日期：中華民國 113 年 8 月

本刊同時登載於新北市新店區公所網站(公開資
訊)

網址為 <http://www.xindian.ntpc.gov.tw/>