

新竹市政府服務中心 115 年 3 月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
1	11503020043	<p>投書人反映新竹火車站右邊的客運站牌5608、往關西、竹東、湖口，都沒有張貼發車時刻表，造成搭車民眾不便，建請通知業者改善。</p>	交通處	<p>台端，您好：</p> <p>有關您反映5608等公路客運時刻表問題一案，茲以書面說明如下：</p> <p>經查反映5608等公路客運路線，係屬交通部公路局新竹區監理所新竹市監理站權管業務，本府業轉請該站卓處。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機475大眾運輸科李小姐或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
2	11503050070	<p>投書人反映復康巴士駕駛行車速度太快，投書人是照服員，會陪同服務個案搭乘復康巴士，投書人表示3/5中午12點搭乘臺大醫院回浸水街的復康巴士駕駛開車太快，急煞、急轉彎都非常不安全，投書人已經搭過好幾次這位駕駛開的復康巴士，和其他年長司機比起來這位復康巴士駕駛缺乏行車安全意識，而且復康巴士搭載的都是長輩行動不便或是身心障礙者，建</p>	社會處	<p>0小姐：</p> <p>您好，本處工作人員已在本(115)年3月6日與您聯繫及回復。您來信反映司機有速度過快、急煞、急轉彎等情形，本案將轉知承辦單位財團法人伊甸社會福利加強駕駛教育訓練及宣導，提醒注意行車速度及乘車安全。日後如再有其他服務問題，也歡迎來電反映，電話：03-5352133、本處身心障礙福利科林小姐。順祝 平安健康！</p> <p>新竹市政府社會處敬上115.3.6</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		請督導改善避免憾事發生。		
3	11503050076	<p>投書人今日(3/5)上午10:30於勞工處進行勞資協調，反映以下問題：1. 投書人詢問協調官6%提撥、加班合理否等問題，協調官說他只負責協調無法回答其他問題，投書人不滿認為協調官不盡責服務；2. 今日協調官有律師資格，並對投書人說他的資料告上法院不會贏，投書人認為勞工已是弱勢一方，發生勞資爭議政府無法幫勞工爭取該有的權益賠償，讓勞工上法院又要耗時2年勞民傷財，為何政府政策訂定不積極為勞方爭取權益？3. 投書人從發生勞資爭議至今，為何還沒派員去對他的公司做勞動檢查？</p>	勞工及青年處	<p>0 先生您好：</p> <p>有關您對勞資爭議調解過程之反映，特此說明調解制度係屬雙方當事人自願參與之程序，調解委員立場均為中立，於會中所提供之實務見解與法律風險評估，旨在協助雙方在進入司法訴訟前，能預先評估程序成本並尋求最大共識，進而達成合意，以有效且衡平勞工權利。</p> <p>至您陳情雇主違反勞動基準法事項，請填寫勞工檢舉違反勞動基準法案件檢舉函(如附件)，寫明具體違法事實(人、事、時、地等)，親送或郵寄新竹市政府勞工及青年處(新竹市龍山西路99號2樓)，本府會派員進行檢查，並依相關規定辦理。</p> <p>如對勞資爭議調解業務有進一步疑問或需相關協助，請洽詢本處勞資關係科(電話：5324900 分機303 李小姐)；如對勞動檢查申請程序或業務尚有疑問，請洽詢本處勞動條件科。</p> <p>敬祝 平安順心</p> <p>新竹市政府勞工及青年處 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
4	11503110049	投書人父親在新竹監獄服刑，收到通知可以領5千元消費金，投書人父親沒有任何銀行帳戶，投書人2月致電北區公所詢問代領，區公所告知投書人要有委託書就可以代領，今日(3/11)上午投書人請假半天去北區公所代領卻被拒絕，理由是父親戶籍在竹監跟投書人無法同戶，投書人非常氣憤表示2月份致電詢問都沒有說清楚外，投書人表示現場服務員皆冷漠不理人，也沒人出來處理或說明，讓投書人非常不滿，要求業務單位主管回電說明。	北區區公所	<p>親愛的市民您好:有關您反映的問題，謹以書面回復如下:</p> <p>一、有關台端說明今年2月曾致電本所洽詢消費金代請領事宜，電話中本所未清楚說明受刑人後續將由市府專案受理，致台端於3月11日上午11時親至本所遞件遭拒，造成不佳體驗，本所深感抱歉，本所已責成3月11日當日值班主管及工作人員，並加強宣導及教育訓練，感謝台端的指正、回饋及對市政之關心。</p> <p>二、如您尚有疑義或意見，請洽5152525分機400經建課莊先生，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康 新竹市北區區公所 敬上</p>
5	11503130034	民眾反映公道五路往西、慈雲路口早上7:30~8:30為車流量大之時段，綠燈通行秒數僅16秒(僅6部車通過)，等待紅燈	交通處	<p>台端您好：</p> <p>有關台端反映公道五路往西慈雲路口號誌研擬延長綠燈通行秒數，號誌秒數係依各方向車流量、行人通行需求及整體交通運作情形綜合設定。本府將持續觀察該路口的車流與通行情況，並視實際需要進行滾動檢討調整。感謝您來信反映，本府深表感謝。</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		時間又長達2分半，建請業務單位研擬延長綠燈通行秒數。		<p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科 蔡先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府交通處 敬上</p>
6	11503130039	投書人反映慈濟路00號附近於3/12日晚間8點-凌晨2點進行道路施工，投書人不滿為何平日晚間施作，大家隔天都要上班，吵的附近居民都無法安寧，投書人要求業務單位回電說明為何如此安排。	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關台端反映之情事，該路段為污水工程施工完成後辦理道路刨鋪作業，經評估考量日間交通衝擊甚大，申請為夜間刨鋪作業。造成不便之處，敬請見諒。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處污水工程科溫小姐聯繫（電話：03-5216121分機393）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上</p>
7	11503130040	投書人反映轉運站旁的停車場公告周三-周五因為有夜市不能停車，現場還有指揮人員趕車，投書人非常不滿認為夜市是晚上為何封整天？而且周邊也沒有其他停車場，市府也沒有配套措施，讓有停車需求民眾非常不便，建請改善限制時段。	新竹市政府	<p>您好！</p> <p>展信愉快！</p> <p>首先，謹代表市府團隊感謝您對市政的關心與支持。</p> <p>有關您反映後站轉運站停車場周三、周五、夜市現場人員指揮趕車等情事，已通知委外廠商督導現場人員停車位置及範圍，並加強人員之教育訓練。感謝您對本市的支持與愛護，我們將繼續努力做好為民服務。</p> <p>敬祝，平安、健康、快樂！</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
8	11503130053	<p>投書人之前反映民意信箱案號：11503070063，介壽路左轉光復路一段的紅綠燈，不知何種原因會變成等2次90秒紅燈，要求承辦單位電話查察及回復相關問題：1. 號誌是否有出現異常請查明清楚；2. 投書人致電交通處向承辦人蔡先生詢問，投書人認為蔡先生沒有聽懂投書人的問題且為民服務需要改進，以上2點投書人建請主管電話回復投書人辦理情形。</p>	交通處	<p>台端您好：</p> <p>有關台端反映介壽路左轉光復路一段號誌停等2次90秒紅燈一案，您的寶貴意見本府將會納入市政參考，感謝您來信反映，本府深感謝忱。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科 蔡先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
9	11503160007	<p>投書人反映3/15於文化街施作水溝溝槽填平，未見任何施工告示牌，讓投書人覺得緊張，下雨天怎麼辦?今日3/16還在施工，建請業務單位回電說明。</p>	東區區公所	<p>0先生，您好：</p> <p>有關您反映本市文化街兩項問題一案，經電話跟陳先生確認，問題都已解決。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本所經建課蔡先生，電話：(03)5218231分機401，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市東區區公所 敬上</p>
10	11503160050	<p>投書人反映 00街5-9號騎樓加</p>	北區區公所	<p>親愛的市民您好:有關您反映的問題，謹以書面回復如下:</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		蓋疑似違建，建請查察拆除。		<p>一、本案本所業以115北建違字第18號查報單，移請市府認定是否違建。</p> <p>二、後續由市政府相關單位依程序辦理，請洽市府都市發展處使用管理科(聯絡電話5269424)。</p> <p>三、如您尚有疑義或意見，請洽5152525分機402經建課羅先生，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康 新竹市北區區公所 敬上</p>
11	11503160063	北區紅綠燈號誌問題：1. 民富街、北新路口，民富街綠燈故障不亮；2. 民富街、中和路口，中和路綠燈太暗建請換新，以上2處請派員處理。	交通處	<p>台端您好：</p> <p>有關台端反映民富街、北新路口；民富街、中和路口號誌故障相關情形，本府已派員至該路口進行評估和修復，感謝您對本市交通的關心與建議，本府深感謝忱。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科 洪先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府交通處 敬上</p>
12	11503170033	投書人反映左岸朴子溪腳踏車道工程施作規畫要1年，但沒有規劃臨時替代道路，腳踏車就必須騎到公道五路四段，投書人表示很危險，建請設立告示牌或設置腳踏車臨時車道，以保護腳踏車安全。	養護工程處	<p>0小姐您好：</p> <p>您的案號：11503170033反映事項我們已經收到了，有關於您所反映的問題及建議「頭前溪左岸自行車道溪埔子段，因工程封路需增設便道」乙案，以下向您說明，該區段工程為自來水公司海淡廠埋設管線工程，依之前會勘決議，該工程進行時不封閉自行車道通行，但基於安全考量改以牽引方式通行施工區段，本府將請自來水公司加強現場引導及告示，以避免造成騎士行駛至一般車道。我們非常重視您反映的意見和心得，衷心感謝您對市政的關心及表達看法或建議，有您的熱忱，相信市政會做的更好。祝 平安健康</p> <p>承辦單位：新竹市政府養護工程處景觀維護科 承辦人：陳先生 03-5216121分機544。</p>
13	11503190047	投書人想清運一台發財車容量，	環保局	0先生您好：

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>可掩埋的建築廢棄物(磚頭)，今日3/19下午1點致電環保局6005分機到2點都沒有服務人員接聽，投書人想請業務單位回電說明，廢棄物進場收費以及申請規定。</p>		<p>有關您詢問一台發財車容量的建築廢棄物(磚頭)之進場程序，環保局說明如下： 一、磚頭屬可回收再利用資源，應依規定送交本市合法土石方資源回收場處理。 二、本市浸水掩埋場僅收受玻璃及陶瓷類廢棄物，尚不受理磚頭進場。 三、建議您可先行洽詢土石方公會（電話：551-3719），因各處理業者收費標準不一，請自行比較詢價後再行處理。 倘有其他疑問，請來電洽詢5368920#6005陳小姐。 謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局廢棄物處理科 承辦人陳小姐03-5368920-6005</p>
14	11503200039	<p>投書人於DM(115年健檢365健康列車--老人免費健康檢查)上致電詢問醫院，被告知項目尚未開始預約，投書人認為衛生所DM告示與醫院業務並未同步，不明白為何3/6已開始但至今天3/20卻還沒正確訊息，建請業務單位查察。</p>	北區衛生所	<p>本所（北區衛生所）接獲陳情後，已查閱相關新聞稿及宣導DM。經查，本市辦理老人健康檢查之醫療院所共計19家（含醫院及診所），惟非所有診所均有參與。研判陳情人所洽詢之診所可能未參與本項服務，致其預約時遭告知未開放或未辦理，因而產生資訊落差與誤解。 對於本案造成民眾困擾與不便，深表歉意，亦感謝民眾反映相關情形。本所將持續加強活動資訊之宣導與說明，確保民眾能獲得正確且即時之資訊，以提升服務品質。</p>
15	11503200051	<p>柴橋路139巷45號前之路燈不亮，建請業務單位查察維修。</p>	養護工程處	<p>親愛的市民您好： 有關您所反映「本市東區柴橋路139巷45號前之路燈不亮」乙案，本府已於3/23修復完成。感謝您的來信，如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府養護工程處道路養護科傅先生聯繫（電話：03-5216121分機294）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府養護工程處 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
16	11503230021	00街0號豬肉攤，投書人表示該攤常把豬內臟、豬骨頭長時間放置地上，發出惡臭，通報環保局稽查說這是衛生局食安案件，投書人建請相關業務部門能夠積極處理。	衛生局	親愛的市民朋友 您好 有關您來信反映本市北區00街「豬肉攤」食品安全及環境問題，本局將依據食品良好衛生規範準則進行查核，若有違法情事將依法裁處，如有疑問可洽食品藥物管理科專線03-5353170。 敬祝 平安健康、萬事如意 新竹市衛生局 敬復
17	11503230025	投書人3/21上午6點到大坪頂掃墓，反映以下狀況：1. 投書人表示他6點多到大坪頂時還未有工作人員，投書人建請在此段時間應該加派人力提早6點就應該有工作人員到現場；2. 燒金紙打包紙條投書人6：40分要索取時都沒有任何一張，建請每日下班前就應放置好讓隔日需要民眾索取；3. 原子筆現場也只有1隻，建請規劃綁線方式勿讓使用民眾拿走；4. 建請提供酒精讓民眾使用；以上問題投書人認為：	殯葬管理所	O先生您好！ 感謝您對於本市殯葬業務的關心，有關春季期間大坪頂工作人員上班時間，因工作人員上班時間尚須符合勞基法規定，本所將視情況調整，其餘項目將依台端建議改進。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5220179分機102，葉先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，感謝您對本所殯葬業務的關心與建議，並敬祝闔家安康 新竹市殯葬管理所 敬上

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		小事做到不一定加分，但沒做到一定減分。		
18	11503240023	投書人反映竹北重陽禮金是3千元新竹才2千，竹北敬老卡要提高到1千點，新竹市是否要跟進，另投書人建請敬老卡坐計程車應該開放全額扣抵。	社會處	<p>0 女士您好：</p> <p>有關您反映新竹縣竹北市重陽禮金3千元，敬老卡要提高到1千點，建議市政府是否要跟進1案，因您未留聯繫電話，謹以書面回復如下：本府為照顧長輩經濟安全及表達對長輩的敬意，每年10月1日發放本市長輩2,000元重陽禮金外，符合安老津貼領取資格者每人每月3,000元，另亦提供老人輔具、免費健康檢查等福利措施。另有關希望提高敬老卡點數至每月1,000點，經查竹北敬老卡並未有提高到每月1,000點，本市敬老卡亦已於114年11月1日自每月600點提高至800點，需再視使用情形評估是否提升點數；另有關建議取消敬老愛心計程車單趟次補助上限，因敬老卡主要仍以促進社會參與為主，非大眾運輸工具使用設有點數上限，搭乘敬老愛心計程車當趟次最高補助100點，尚請見諒。若您對本案仍有相關問題或建議，歡迎您與本處社會救助與老人福利科業務承辦人：社工員張小姐聯繫，聯絡電話：(03)5352657。</p> <p>敬祝 闔家安康</p>
19	11503250038	投書人是旅行業者，反映去年114年7-8月向教育處、政風處檢舉東門國小畢業旅行招標疑似違法、圖利特定廠商，向教育處反映是到處推，推給一位負責原民業務的承辦員，	教育處	<p>您好：</p> <p>「感謝您的關切與建議。關於學校畢旅採購案，學校會依課程之需要，依《政府採購法》規定辦理公開招標，並經評選委員會公正評選。招標規格係以學生安全及教育品質為首要考量，所有符合資格之旅行業者均可公平參與競爭。若臺端對該校有其相關疑義和建議，建請洽該校行政團隊聯繫溝通反映並請其協助解決。</p> <p>敬祝 順心平安 新竹市政府 教育處敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>而後投書人向政風檢舉，政風處說要提供證據才受理，投書人表示市府螺絲鬆了很久，他向縣府反映相似問題，縣府政風都很積極調查，如權責不夠時會轉給檢調單位；投書人表示新竹的畢業旅行80%都是由台北的一家廠商得標，而且招標規格都一樣，建請市府能動起來勿消極處理。</p>		
20	11503260040	<p>投書人先生是國小鄉土語言的兼課老師，但寒暑假時勞健保卻要自己想辦法，投書人認為不合理，建請研議兼課老師寒暑假勞健保納入學校加保，並電話回復投書人辦理情形。</p>	教育處	<p>您好： 有關臺端建請研議教學支援老師寒暑假勞健保納入學校加保1事，回復如下： 一、依據教育部100年5月9日臺國（二）字第1000076031A號函示，有關本土語文教學支援老師勞健保部分，相關法令規定如下： （一）勞工保險條例第6條及就業保險法第5條規定略以，依法不得參加公教人員保險之政府機關及公私立學校員工，始得以其雇主為投保單位參加勞工保險及就業保險為被保險人。 （二）全民健康保險法（下稱健保法）第10條、第15條及健保法施行細則第17條規定，受僱者屬於全民健康保險第1類被保險人，應於受僱之投保單位投保全民健康保險（下稱健保）；同一類有二種以上被保險人資格者，應以主要工作之身分投保。 （三）綜上，國民中小學本土語文教學支援老師聘期為學期制，並依該學期排定課表到校授課，應屬受雇主輪派定時到工、全月在職之部分工時人員，學校應於渠等聘期開始到職之日辦理加保，於聘任期滿離職之日辦理退保；又該等人員非屬學期制受聘，亦非受雇主輪派到工，而為臨時性非定時到工</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				<p>之短期工作人員，則學校應於其到職當日申報加保，離職當日申報退保。</p> <p>二、被投保人須以實際受僱關係為基礎，並由投保單位於受僱期間辦理。寒暑假期間未具勞務提供事實，學校難以續為加保。臺端反映之權益問題，本府將適時向主管機關反映，俾供後續制度檢討參考。</p> <p>如有其他問題，可逕電本府教育處課發中心522-0097陳老師洽詢。</p> <p>敬祝您 身體健康、闔家平安</p> <p>新竹市政府教育處敬上</p>
21	11503260052	南大路636號(全家便利商店)轉彎處，靠近斑馬線處之行人磚下陷約3公分，建請業務單位查察維護。	養護工程處	<p>親愛的市民您好：</p> <p>有關反映本市南大路636號(全家便利商店)轉彎處，靠近斑馬線處之行人磚下陷乙節，本府已於3/27通知廠商派工處理。感謝您的來信，如您尚有疑問或其他意見，歡迎您利用(1999/電話/新竹通/其他)，表達您的看法或建議。最後敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府養護工程處 敬上</p>
22	11503300019	投書人反映果菜市場旁經國路上的公有平面停車場，入口處旁的水溝破損，投書人怕發生危險，建請業務單位派員修補。	東區區公所	<p>O 先生，您好：</p> <p>有關您反映本市果菜市場旁經國路上的公有停車場，入口處水溝破損，已派廠商前往修復。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本所經建課蔡先生，電話：(03)5218231分機401，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市東區區公所 敬上</p>