

新竹市政府服務中心 100 年 10 月受理民眾反映案件辦理

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
1	10010030024	<p>經國路2段，今年以來每天中午 13:55 左右收取垃圾時，除了司機以外，其跟車人員，從不幫忙民眾（老弱婦孺）拿取垃圾，有時根本就未下車，請予督導改善。另，回收車每星期 2、4、6 應跟著垃圾車前來收取回收物，有時不來，有時遲慢 10-20 分才抵現場，造成民眾空等或等很久的狀況，請一併改善。</p>	環保局	<p>1. 對於您所提之問題，本局會嚴格要求垃圾車隨車人員定點收運時於後方協助老弱婦幼傾倒垃圾，做好市民服務，如有任何垃圾清運問題，可與清潔科連絡，連絡電話：03-5388406。</p> <p>2. 另有關回收車延誤部份，本局已要求回收車務必跟隨垃圾車以方便民眾傾倒回收物。</p>
2	10010060032	<p>投書人於 10/2 晚間 19:20 左右至影像博物館觀賞電影，卻被服務人員許天祥惡言相向，要求離開。請改善人員服務態度。</p>	文化局	<p>因本局影博館影片欣賞時間為每週二至週五晚上 7:00，另週六、日則為上午 10:00、下午 2:00 與晚上 7:00 各一場，為維護觀影品質，希望民眾在影片開演後十分鐘內停止進場。該員態度造成您的困擾，本局深感抱歉，並已告誡該員務必改善其服務態度。未來本局將再加強員工教育訓練，以提昇服務品質。</p>
3	10010070028	<p>我要投訴新竹市外籍配偶服務中心。9月19日，外子和我一起到戶籍所在地派出所，通報家暴案件，受害人是先生，所以聯絡處是寫新竹市，承辦警員告知，後續會有社工聯絡處理。</p>	社會處	<p>有關您 10 月 7 日投訴本府外配服務中心社工人員服務態度不佳乙案，經查該名范姓人員非本市外籍配偶服務中心社工，而係本府委託中華民國學會發展協會，辦理東</p>

		<p>隔天下午，我接到一通由外籍配偶中心打來的電話，對方表明自己是社工，因為打電話找不到我先生，所以就先打電話給我，問我事情的情況是怎麼樣。這個社工在對話的過程中，態度非常輕浮，我很認真地說明事發經過，她的回應就是嗯啊哼喔的，感覺很敷衍。由於通報單上已經寫明大概情況，可是她卻一點兒都不清楚的樣子，常常預設立場的問題問我，譬如：你是不是沒工作；而且，她打電話來沒有自報單位及姓氏，是我主動問她，她才說她姓范，我問她是范曉萱的范嗎？她的回答讓我覺得是又驚又喜，非常無言。後來，我問她有關戶籍加密的事情，她說去跟警察拿通報單可以到戶政單位申請了。就在這個時候，電話有插播，我請她稍後再打電話來。五分鐘後，她打電話來，但是我沒接到，之後就沒有再打來了。因此，我想直接打電話問戶籍所在地的戶政事務所相關手續，接電話的小姐非常驚訝社工會有這樣的說法，一再強調要法院下令才能夠辦理。我把實情告訴戶政人員，並要求對方打電話到新竹問范姓社工。過了不久，范姓社工來電，表示她沒說清楚，是要拿到暫時保護令才能夠戶籍保密，但是這個說法和之前差異太大，范姓社工推辭是一時講不</p>	<p>區家庭暴力事件服務方案之社工員，先予說明。又對於該名社工員服務態度造成您感受不佳之事，本府深感歉意，本府已請該會針對本次事件提出說明及改善計畫，並請善盡員工之督導工作，爾後本府將再加強本服務方案之監督及輔導；另有關您先生所遭遇之家庭暴力事件，後續將由本府家庭暴力暨性侵害防治中心社工員黃小姐續予提供服務，謹提供黃小姐聯繫方式：5216121#426、406 予您參考，另本府黃小姐亦將主動與您先生聯絡以提供相關協助。</p>
--	--	---	---

		<p>清楚，接著又問我是不是要搬家，因為外子的父親已經知道我們的住所。我從頭到尾沒有提到這一點，當我質疑她的時候，范姓社工竟然是哈哈大笑作結，敷衍了事掛電話。我很想知道，我們的案子為什麼會分到外配中心處理？為什麼會分給一個像是聽八卦的社工處理？爾俸爾祿，民脂民膏，下民易虐，上天難欺！！</p>		
4	10010110004	<p>本人於10月7日於新竹市文化局停車場停車，但停車繳費通知單上的雷射條碼，懷疑遭管理員沈妙華於條碼上劃了數比原子筆痕跡，造成本人無法持本單於超商繳款，必需再次於交通處停管科網站列印，然後才可再去繳款。本人是自外地前往洽公，假設網站無法列印，是不是就等著收罰單？還是為了這無法繳費的單據特地再回新竹處理？況且就算可以列印，也僅限於雷射印表機的品質，而我並沒有這樣的設備，嚴重造成我的困擾，也浪費我的時間。其他縣市停車繳費單是可以在超商的Kiosk直接查詢並列印，身為科技城，只會擾民而已，公僕們別忘了您的薪水我也有分擔一些!!!</p>	交通處	<p>針對您上揭所提，本府在此深感歉疚，本府將對同仁再行教育，使其對民眾之間誤解減少。感謝台端對本府停車業務之建言、指教，本府特致謝忱。</p>

5	10010110007	<p>我目前是一位還在就學的學生。我搭乘公車已經八年了，也因此對於往返必須搭乘的一號公車有一定的了解。切入正題:今天我遇到的問題是等候公車的非常久，讓安排好的行程因公車遲來被迫取消!。我從8:30pm 候車到9:15pm 公車才來，雖然我早就不相信公車站牌上10~15 分鐘一班的公告(呼應上述，我因常搭一號公車而對這號班車有一定了解)，但45 分鐘的等候就讓人無法忍受；新竹應該不算是非都市或非商業繁榮的地方，也可以說科學園區造就大量的工作人口，因此人口帶動其他的需求增加，例如交通的使用勢必是有可觀的需求量，但為何一號公車總是要讓乘客大排長龍後才終於出現?對我們乘客來說只會有更多負面情緒。容我對於新竹市未來發展做一些評斷，目前全球都在推行綠色，也就是低碳、減少耗費地球資源的狀況，但在新竹市，我剛剛看了一下官方網站，市府也希望能推動低碳生活，希望大眾多多利用大眾運輸工具來減輕對於地球的負擔，但顯然的，新竹市的人除非有可以等公車30 分鐘以上的耐心、體力、時間才能達到市</p>	交通處	<p>有關反應100 年10 月11日 1路公車久候不至部份，本處業請新竹客運查詢，俟其回覆後，再行復知查處內容。另為加強本市公車服務網路，本處本年度將增闢 15 條市區公車路線(函世博台灣館接駁路線)，感謝您的建言。</p>
---	-------------	--	-----	---

政府提出的願景，不然如果照目前一號公車的狀況，容許我說：只有沒有私人交通工具可使用的人(包含自駕或被載)才會搭乘!!撇除我個人觀點，因為我也是愛新竹的人，在未來，台灣世博館即將要在新竹落腳，勢必會有相當大的遊客量來參觀一個具有代表台灣的展示建築(博物館 PS: 我個人很難定義是什麼，但總之用"東西"來代稱又覺得很隨便)，因此運輸系統將會要承載比目前更多的狀態出現，或許市府會提供免費接駁車之類的接送專車，但是市府應該不會不想把這些遊客留住，除了可以參觀台灣世博館之外，也可遊賞新竹，簡單說就是增加新竹市的觀光遊客量，如此，新竹市不更加需要交通配套措施及更好的準備嗎?如果讓遊客花很久時間等公車，他們心裡會如何想?我直接打出來他們可能會怎麼想，我怕您們久坐辦公室不知道民眾的狀況(沒有貶義，只是我認為環境不同能看到的東西也不一樣)。遊客會想，我難得利用某次工作繁忙中間的空閒時間來新竹，看到久違的台灣館，很棒，但是新竹市公車怎麼要等這麼久!我原本想去玻璃工藝美術館和南寮，現在時間

		<p>被等候公車而壓縮，我只能在南寮和玻璃工藝美術館之間選擇(這兩處只是舉例外地人來觀光可能會選擇遊玩的新竹知名觀光景點)。</p> <p>綜合個人面對長期公車的狀態以及市府未來可能面對的狀態，希望能體會，如果套用官方公文內容就可以不必了，我只抱少許的希望，您們能聽到民眾的心聲，改不改決定在政府的規劃當中，但我最後想再說，政府是服務人民的，其他就留給執政者思考了。</p>		
6	10010110008	<p>本週和家人帶著幼兒一起前往鐵道藝術村參觀，也許是正逢鐵道10/17生日紀念的活動日，明明整館就只有我們這群人，加上小孩也不過9個人...但是館內人員總是坐在櫃台內，臉很臭的監督著我們哪裡不行碰，這裡也不行碰~詢問DIY親子活動，也一付愛理不理的晚娘臉，原本以為人員要忙活動之事，所以無暇服務...等到我們離開到隔壁館(3-5鐵道餐廳)用餐後，後腳馬上來了一批類似行政官員(將近10人)，原館內的晚娘臉馬上變成親切的為民服務好阿姨...這是怎麼回事?很多民意機構當初承蓋的用意出發點都很好，但是為何最後都會變成蚊子館，甚至關閉!!館內的服務人員既然不愛惜也不尊重自己</p>	文化局	<p>感謝您告知鐵道藝術村工作人員服務態度欠佳之情形，本局已促請其立即改善。另有關於藝術村工作人員制止碰觸展品之行為，經了解說明如下：一般展覽館通常規定請勿碰觸展品，一方面是為保護作品之安全，另一方面也是擔心民眾發生危險，民眾萬一受傷外還須負擔作品理賠責任，將得不償失，所以館舍服務人員常會規勸參觀民眾勿碰觸展品。藝術村工作人員基於好意但表現服務態度不夠委婉，本局已請其注意並加強改善服務態度。再次感謝您們對藝文活動長期的支持與愛護，日後也歡迎您多加利用藝</p>

		<p>的工作崗位，為何不能招標一些有熱血想為人民服務得人員呢?!!</p> <p>去年眷村博物館也有類似經驗~不過，也是因為有帶 2Y 以下小孩，可能小孩音量過大，最後是被"長老級的阿婆"給"趕"出來... 提倡生育的好處，但卻不見有任何機構對於小小孩的體諒與想法!!真的是很無言!</p>		術村之資源。
7	10010120003	<p>建功路 51 巷巷口對面(信欣三陽機車行),門前堆放了 20 多部沒有車牌的機車,佔用行路人路權,請取締。</p>	警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局第二分局就權責部分,業已責令所屬轄區派出所持續嚴正交通執法,將轄區金山社區沿線週邊道路列為交通稽查重點處所,賡續編排巡邏、交通秩序整理勤務,加強勸導及取締告發各項交通違規,以維市容觀瞻及遏止與導正業主自私僥倖心態及觀念。 2. 對於該建功路 51 巷停置 20 多部車輛,已責令機車行業主,立即移置改善在案。 3. 另為有效掌握第一時間處理執法,請立即撥打 110 或 03-5728750、埔頂派出所 5773999 電話報案。
8	10010140018	<p>中央路 142 號,一樓店家為了不讓住戶停放機車,騎樓下擺置花盆和椅子,導致這邊住戶不知道機車應該停在哪</p>	警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局第二分局就權責部分,業已責令轄區派出所將轄區中央路沿線道路列為交通稽

		裡?!連電鈴、樑柱前的位置也被停放，根本就是路霸。請取締。		查重點處所，賡續編排巡邏交通秩序整理勤務，加強勸導及取締告發各項交通違規，以維市容觀瞻。 2. 第二分局轄區派出所，對於中央路 142 號違規擺放花盆及椅子占用騎樓地違規事實，均依規勸導完竣，並責令屋主立即改善騎樓地之障礙物在案 3. 另為有效掌握第 1 時間處理執法，請立即撥打 110 或 03-5728750、東門派出所 5222607 電話報案，第二分局將立即派員到場處理。
9	10010180017	中正路 465 號(光宜興建材行)其店門口常因堆高機卸貨，原本左右二線道道路，即被壓縮成單邊一線道車道通行，交通打結又造成車輛轉換車道衍生的危險性，即使臨停也產生困難，交通狀況紊亂，請嚴加取締，維護行路人安全。	警察局	1. 有關「中正路 465 號(光宜興建材行堆高機卸貨佔用道路」等情事，本分局已通報所屬派員前往勸導、取締，俾維用路人權益。 2. 台端如對本案之處理仍有疑義或未改善，請向本分局勤務指揮中心(03-5222725)電話聯繫反應，俾能即時派員查處。
10	10010180019	中正路 479 號經營洗車店，其排水有問題，除泡沫清潔液濺到路人以外，該店家排水也有問題，造成附近路面時常積水，請檢驗並請店家改善。	環保局	本案於 10 月 19 日稽查，現勘該處未發現路面積水情事，已向店家勸導注意洗車時儘量避免排放至路面，污染馬路，若有此情形立即清除。

11	10010180022	<p>本人居住於：新竹市東區建功二路2-4號，該路段於10月13日起進行“自來水管加壓工程”，並由里長告知施工期限10日，希望民眾體諒配合。</p> <p>1 該施工單位於13日當日挖破一般供水管，並且於本人詢問之後一再推諉支鳴其詞，經本人直接於現場“監工”該施工單位才責成工作人員搶修，直至傍晚方有水可用。無預警停水造成生活不便，毋庸多言。</p> <p>2 直至今(17日)本人白天外出工作，未知下班回到住所(Pm 5:00左右)又是無水可用，放眼施工人員皆已下班，本人至感憤怒!倘若承包公共工程之廠商是如此態度對待住戶，請問市府相關單位是否坐視不管?沒水喝尚可至商店購買，沒水沖馬桶請問老百姓該如何因應呢?施政理當以“不擾民”為優先考量，請政府官員們不要只記得做了多少工程，也請考慮一下”人民感受”問題，正視小市民卑微的請託吧!</p>	工務處	<p>有關「建功二路近日停水問題」乙案，經電洽自來水公司新竹給水廠，張先生表示該區因自來水使用人口漸多，導致原有舊管因水壓不足而不敷使用，為維持穩定供水，自來水公司業已於今年9月底會同貴里里長開過協調會議，是以近日刻正進行管徑加大之改管工程。另台端反應10/13之無預警停水問題，乃因臨時水管破裂，水公司進行搶修，故上午10:00至下午4:00暫停供水；10/17則因臨時修漏與管線抽換工程同時進行造成停水時間稍長，水公司表示當日下午4:00多即開始送水，然因施工範圍廣大，各區管徑大小不一，將導致自來水送達用戶之時間有些許落差，造成不便尚請見諒。為此，水公司並表示近日改管工程將儘量於下午4:00前開始供水，以減少用戶之困擾。</p> <p>台端爾後若有任何疑問，可逕洽自來水公司當地服務單位：新竹給水廠電話：03-5714621、專線1910或本府產業發展處工商科5216121#256當竭誠服務。</p>
12	10010190031 10010190032	西大路新竹市立幼稚園無規劃家長接送區，且校園周遭皆規劃紅、黃	教育處	1. 據園方觀察發現，造成交通紊亂之原因係為

		線區，造成上、下學時間，家長臨停車子屢遭拖吊問題。懇請學校與市府相關單位勘與規劃家長接送專區，改善學校附近交通紊亂及車子免拖吊問題。	交通處	：放學時間部分家長會停留於園內使用校園公共設施，園方將張貼公告宣導家長多利用附近的停車場（如：明志書院停車場），俾免家長車輛被拖吊之困擾。 2. 該園因場地及現有空間之限制，實難規劃出專有之家長接送臨停區，本府與該園將諮詢相關單位協商是否能有增設臨時停車區之可能性。 若仍有疑義，請隨時來電本府教育處特前科（03-5253514）劉小姐將竭誠為您服務。旨揭路段車流量大，並無空間設置家長接送區，待本府辦理會勘後研議辦理，感謝您的指教。 感謝您對本市道路交通現況提出建議，旨揭路段車流量大，並無空間設置家長接送區，待本府邀集相關單位辦理會勘後研議辦理，市府感謝您的來信。
13	10010200011	新竹市經國路一段 452 巷，台大醫院新竹分院出入口的路燈快倒了，請儘速處理，以免危害用路人安全。	工務處	經本府派員現場勘查後，該燈桿為基座上方有凹陷，尚無危險，本府將持續注意該燈桿使用情況。
14	10010210024	民權路 15-17 號，在未通知的情況下進行劃線工程，且擅移	交通處	感謝您的建議，未通知的情況下進行劃線工程，且擅移機車至民宅

		路邊機車至民宅門口，造成屋主出入不便，請派員處理。		門口，造成屋主出入不便、甚感抱歉、本府已告知施工人員、施作工程後應把地上物歸位。
15	10010210025	光復路一段龍山國小與北上交流道交叉口的交通號誌，等待時間過久，且晚上7:00 過後並無交警指揮。建議將等待時間縮短，以紓解該路口車潮壓力。	交通處	本府已依現況將第二時相(匝道出口)秒數移予第一時相(光復路)15 秒，以減少幹道等待時間。
16	10010250007	中正路、武陵路交叉路口，上下班時間交通警察指揮交通時哨聲過大，影響附近居民安寧，請改善。	警察局	本分局十分重視，已通報執勤員警改善，俾維住戶安寧。
17	10010250008	青草湖內之溫度與時鐘顯示器故障，請修復。	衛生局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局為宣導無菸青草湖，於立體停車場左側後方及鳳凰橋旁入口處各設立一座內嵌時間及溫度的無菸立牌，以提醒民眾不吸菸。 2. 由於目前位於鳳凰橋旁立牌，供電正在維修中，將儘快修復，俾便正常運作。
18	10010250009	明湖路 1008 巷巷口，凸透鏡上方之路燈故障，影響夜間行車與行人安全，請儘速修復。	交通處	有關上述路段路燈不亮乙節，本府已派員修復完畢。
19	10010260025	10/26 下午 16:20 左右打電話至市府總機轉接社會處身障科有關識別證申請問題，電話轉接 4-5 次，才轉至 395 分機:吳小姐，吳小姐又請他人來接聽，當時並聽到有人小聲說：「不要再轉了，人家已發飆	社會處	有關您致電市府詢問身心障礙者停車及停車證事宜，洽詢電話遭多次轉接，且接聽人員應答態度不佳乙事，本府已針對您所述情事，提醒同仁加強電話禮儀及對民眾服務態度之改進，造成您的不悅，深感歉意，並謝謝您的來信提

		了！」投書人不解，公務人員說話語氣難聽又不清楚職掌，並多次轉接電話，表示不滿並請改善。		醒。如您仍有社會福利相關問題歡迎電洽本府社會處身心障礙福利科。
20	10010270024	美之城 200 巷70 號對面高處樹木已長出界外，影響行路人視線及安全，請派員處理。	觀光處	有關反映美之城 200 巷對面樹木延伸路面，影響用路人安全情事，本府觀光處 10/28 派員現勘，現場已聯繫台端並告知樹木屬私有地樹木，建請台端逕洽貴里里長反映，請由土地所有權人處理。
21	10010270033	光復路 2 段 382 號人行道上： 1. 有塊木板凸起。 2. 該人行道高低落差太大，容易摔跤。請處理。	工務處	有關本市光復路二段 382 號前人行道有木板凸起，是否意旨樹根請台端確認以利本府處置。人行道不平部分，本府將儘速僱工前往修復平整。
22	10010310033	1. 北大路、經國路一段全國加油站至果菜批發市場間之公園內矮灌木因疏於澆水，葉子枯萎掉落。 2. 公園內用以固定樹木之塑膠繩(該塑膠繩無調整鬆緊度之功能)，不益於樹木生長。請改善。	觀光處	有關北大路與經國路口矮灌木乙案，本府已於 10 月 31 日前替換金露花、紫花馬櫻丹栽種完成，並定時澆水養護，以維植栽正常存活，另有關固定樹木之塑膠繩不益樹木生長乙節，查該樹係 96 年種植，樹木根系已發展完成，本府將派工於 11 月 8 日前移除支架。