

新竹市政府服務中心 101 年 1 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	10101020011	1/2 上午 11:30 左右，投書人前往香山區公所進門處右手邊第三位約 50 歲左右的女性承辦員諮詢有關育兒津貼補助問題，該員態度很不友善的表示：不知道、不曉得、還未收到等字眼，投書人認為服務觀感很差，請改善。	香山區公所	因市府預計本週開會後，所有配套措施才會完善，加上民眾關心育兒津貼，面洽及電詢不少，因整體表件未完備無法即時服務，本所會更加注意服務態度及服務禮貌管理。
2	10101040029	1/3 投書人前來本府使用管理科洽辦業務，承辦員鄭明遠先生接待民眾熱心解說並協助辦理，請予嘉獎，藉以鼓舞公務員士氣。	工務處	謝謝您對本府承辦人員的讚許，為民服務是我們的工作。再次謝謝您的鼓勵。
3	10101040030	介壽路 300 號(實驗中學) 55 路公車站牌過低，易造成行人撞擊傷害，請予改善。	交通處	感謝台端來信反應介壽路 300 號(實驗中學) 55 路公車站牌過低事宜，因新站牌仍未完成，先予以舊站牌替代，屬暫時性措施，並於版面上貼有 55 路之平日及假日發車時刻表，方便民眾搭乘，本府已請廠商儘速完成旗桿式站牌設置作業，以供民眾候車，在未完成前，請民眾能配合於該舊站牌候車，敬請見諒。
4	10101060005	自由路(三民國小)前行道樹，枝繁葉茂，高度已達路橋，易生危險，請修剪。	觀光處	經本府觀光處派員現勘，暫無立即危險，因目前修樹案件甚多，本處將於 1/16~1/20 派員前往修剪。
5	10101060010	民眾反映：申請農業勘查時須自費僱車接送相關人員至勘查地點(投書人表示已繳勘查規費)，認為不合理，應使用公務車為民服務才是，請釋疑？	產業發展處	本處農業勘查無需繳交所謂勘查規費，且無需求申請人派車接送。最後，再次感謝您對本市的支持與愛護，繼續努力做好為民服務工作。
6	10101060018	武陵路 73 巷 62 號 2 樓百歲人瑞傅金蘭女士，請予表揚。	社會處	百歲人瑞表揚活動，每年配合總統府及內政部致贈敬老狀、敬老禮金等，皆於重陽節前夕辦理，今年表揚對象為民國 1 年 12 月 31 日以前出生者，謝謝您的來信及關心。
7	10101090016	中華路四段 5 弄 411 巷巷口，房屋廣告招牌影響行人視線，請拆除。	工務處	有關台端反映之道路範圍內廣告看板乙節，本府皆常態性不定期派員巡查，但仍有不足，並將針對台端反映路段再加強巡查。

8	10101100008	竹蓮街 173 巷 8 號 7 樓住戶反映其 5 樓住戶將垃圾置放於陽台，發出惡臭，請處理。	環保局	1. 本案於 1 月 12 日稽查。 2. 現勘該處樓層發現堆置雜物，陳情人表示為該大樓 3、4 樓住戶所為，行為人不在家，擬函文勸導限期清除。
9	10101130011	寶山路 53 號路燈不亮，請修復。	工務處	有關您所反映路段路燈不亮乙節，本府已派員修復完成。
10	10101130012	明湖路 393 巷丁字路口，白色斑馬線及兩側禁止停車線均已脫落，該區人、車往來頻繁，請予補繪標線。	交通處	旨揭巷道標線模糊不清，本府將儘速派員了解，並予以補繪。
11	10101130016	1/13 由竹北往南寮方向，東西快速道路，快下經國路沿路至武陵路上坡處路段，路燈白天開啟，請修復。	工務處	有關您所反映路段路燈白天明亮乙節，經查係為路燈測試，目前已恢復正常。
12	10101130024 10101130026	投書人溫撓鋒住處（頭前溪段：地號 0530-0003），因車子進出需要，將人行道花圃移植，懇請會勘後處理。	觀光處 工務處	有關台端申請遷移頭前溪段 530-3 地號人行道花圃乙節，本府將會同相關單位現場會勘了解，以辦理後續事宜。 本案申請車道出入口之停車空間若屬於合法停車空間，請申請人依規來文至本府工務處申請車道出入。若尚有其他疑問可逕向本府工務處養護科 03-5257215 莊小姐詢問。
13	10101160009	火車站對面站前廣場： 1. 四周國旗傾斜。 2. 下雨天是否可以不插國旗。請派員處理。	社會處	有關火車站對面站前廣場國旗傾倒情形，本府已立刻派員處理，並予以回收。
14	10101170024	投書人居住於寶山路 00 巷 0 號 0 樓，其隔壁 00 號 0 樓整修(3 間改 4 間)因過幅振動，波及該連棟房 18 號的 2、3、5 樓住戶及原 16 號 4、5 樓層，及 20 號 3 樓住戶家中漏水，經 12 月 12 日由里長代表去函本府工務處陳情，至今未有回覆解決方案，請予積極處理。	工務處	本府已派員勘查現場，並依現場情形函請建築物所有權人作必要之處理，該函亦副知台端在案。感謝您的來信。
15	10101190006	光復路、大學路路口的交警，執行勤務及主動積極服務民眾的態度令人讚賞（現已很少看到），請予表揚，藉以	警察局	有關提及「光復路、大學路路口的交警，執行勤務及主動積極與服務民眾的態度令人讚賞，請予表揚」1 節，經轉交本局處理，茲答

		鼓舞員警士氣。		復如下： 本案已交由交通隊查處，經查證屬實，將予以該員適當之獎勵。非常感謝您對警政工作的支持與鼓勵。
16	10101190013	光復路1段365號T字路口，對向關新路，(佑泉藥局)前紅綠燈，平時設定秒數為15秒過短(老弱婦孺無法於秒數內通過)，上下班時間為28秒，也請一併加長秒數。	交通處	有關本市光復路與關新路路口，行人穿越光復路之通行秒數，本府已於101.1.31將平常分上、下班一併予以增加5秒，本府將持續觀察依現況再予以修正調整。
17	10101190014	西門國小自元月23號起至月底止，未開放學校空間予民眾做相關活動(太極拳…)，老人家備感不便，請予以繼續開放。	教育處	本案經電洽該校瞭解表示，因過年期間，校方為校園環境安全及人力考量，暫不予以對外開放，造成您的不便，請您見諒。
18	10101300027	投書人於1月26日下午16:20左右，已購票至玻璃工館參觀，卻被服務人員未察情況下即質疑投書人未購票入場不予入內參觀，(質問口氣不好)。請改善該員服務態度。	文化局	有關工作人員態度不佳，深感抱歉，日後並將加強員工教育訓練，提升服務品質。
19	10101310009	投書人去年家人生病前往省新台大醫院治病，家屬因有糖尿及腎臟病史，歷經前後三次截肢、導管手術，11/23辦理出院，過年前病人手術後接續清創處理療程，家人皆感照顧不便，要求繼續住院治療，但院方卻說：家屬不該把醫院當成療養院看待(過程粗糙及態度不良)，未予受理，後經轉至馬偕醫院，投書人希望相關單位介入查察並予投書人張先生連繫。電話::0952-131385	衛生局	有關台端陳情台大新竹分院「醫院處理過程粗糙及態度不良」案，經查察後，該院說明如下： 1. 台端母親張碧娥女士 因已達出院標準，故院方請家屬接回，並請家屬依醫護人員的教導及指示，在家自行進行傷口換藥或返回門診換藥。 2. 該院的病床全為急性病床，若患者達出院標準，即會請患者辦理出院，將床留給有需求的急性患者；因此，若患者可出院還繼續住院治療，會遭健保局稽查有浪費醫療資源之嫌，醫療費用也將受審查核?，張女士若有後續照顧方面的問題，則建請尋求社政單位的協助。 3. 本局業已責成院方提醒醫療人員要重視病患暨家屬之感受，必須以誠懇的工作態度對待病患及家屬，建立良好的醫病關係，給予家屬最大的協助與關懷，

				<p>並對轄內各醫療院所加強督導，基於病患安全原則醫師必需經專業評估、診視後提供最適切的醫療處置，至有關醫師之服務態度是否得宜乙節，本局亦請院方列入評核項目之一以提升醫療服務品質。</p> <p>4. 徵詢台端可否同意調閱令堂之病歷請本市醫師公會專家就病歷之診治情形予以提供卓見以釐清醫療疑義， 惠請給予回復後俾憑辦理。</p>
20	10101310012	牛埔東路、景觀大道分格島上路燈不亮，請處理。	工務處	本府已派員修復完成。