

新竹市政府服務中心 101 年 11 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	10111010027	投書人11/1前往東區區公所辦理(敬老乘車老人卡)，現場承辦員告知20天後才能領取，投書人即告知該員：在市府(美麗新竹市)第13期區政訊息登載是8天內即可拿到，承辦員隨即勉強同意說：再予提前拿取時間為11/16領取。投書人表示：依月刊上說法應為11/8就該拿到，為何發卡時間要拖那麼久？問題出在哪？請釋疑告知。	東區區公所	非常感謝您的來信反映，由於目前乘車電子票卡申請人數眾多，市政府社會處來不及製卡完成，造成民眾於領卡日期前來卻領不到電子票卡，因此順延領卡日期，以免造成民眾往返不便，然因領卡日期延長造成民眾觀感不好，本所已與社會處溝通加派人力製卡，並恢復原製卡時程為8個工作天(不含例假日)，造成您的不便本所深感抱歉，本所將儘快製卡完成並電話通知您領卡日期，服務不周之處，敬祈見諒。
2	10111020013	民富國小家長反映：校內三年級學生，星期一至星期五下午2:00-4:00，都有安排孩童參加校內課後輔導安親班及桌球社團參與，如今欲取消其中安親班輔導(由退修老師參與)，僅維持桌球社團，此舉於11/5即行實施，造成家長惋惜及諸多不便，請有關單位研議恢復安親班輔導。	教育處	本府已多次撥電話想與您聯繫說明，卻無法取得聯繫。因此關於您提及之民富國小校內課後輔導安親班及乒乓球社團乙案，說明如下： 本府於11月2日上午去電學校，該校學務處羅主任說明：該桌球社團今年起與家長會合辦，之前有退休教師協助課輔事實，唯為了增加桌球練習時間，校方決定取消課輔，回歸社團教學，並聘用專業教練。 若您有安親課輔的需求，學校亦有開設課後照顧服務班，歡迎向學校輔導室查詢。
3	10111020014	投書人住家正門口對著他戶(明湖路697巷16弄6-2號)的後門，因該住戶所排出之油煙味嚴重影響投書人居家生活品質，請予告誡取締。	環保局	101.11.05下午2:30至現場稽查，該點為一般住戶，現場無營業行為，排放口朝鄰近住家門口方向排放。建議住戶將廚房油煙排放口移至他處，避免影響住戶生活品質。本局預計11/14再行複查。
4	10111060008	中華路4-6段，大部分路樹已枯萎，反映多次，未見改善，請有關單位莫忘春天時再予補植。	城市行銷處	有關中華路4-6段路樹枯死乙節，本府已於10月份例行巡查新竹市路樹存活情形時已發現該區路樹枯死情形，本府已委請植栽廠商進行路樹存活判定，倘確定樹木已枯死，將請廠商儘速補植，以維護當地景觀。
5	10111060012	東和路、凌雲街，道路狹窄，路邊卻劃停車格，造成行人與車輛爭道，欠缺妥善規劃，請改善。	交通處	經查凌雲街之路邊停車位，本府依規設置，且路幅寬度仍維持3公尺以上，為維當地停車秩序，目前無法予以變更，尚請諒察。
6	10111060014	頂埔國小外圍有一空地，雜	環保局	1. 現場勘查將查明土地所有人，發文

		<p>草叢生，落葉滿地，浪費空間資源，建議如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新整治，改鋪水泥地。 2. 如保留原貌，請妥善規劃，讓景觀重生。 		<p>通知改善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 本案納入空地、空屋髒亂點列管持續追蹤。
7	10111060016	<p>城隍廟前圓環，環境髒亂，建置空間既不美觀也沒非必要性，徒增髒亂與亂象而已，可否重新檢視該建地另作更有效及美觀的設計及用途。</p>	<p>城市行銷處</p>	<p>感謝您細心關注本市廣場環境維護管理，並反映城隍廟前廣場環境髒亂情事，本府城市行銷處已錄案辦理，已請現場工作同仁加強該區環境清潔維護，另該區整體美觀規劃，俟日後本處將研討台端所建議事項。</p>
8	10111080017	<p>11/8 中午 12:30 左右投書人至東區區公所一樓(社會福利科)申請低收入補助款，承辦員高小姐及隔鄰○小姐口氣及服務態度不佳，現場耗時至下午 3:00 都未辦妥，深感不悅，建請承辦員儘速辦理及改善服務態度。</p>	<p>東區區公所</p>	<p>依據社會救助法第四條：本法所稱低收入戶，指經申請所在地直轄市、縣(市)主管機關審核認定，符合家庭總收入平均分配全家人口，每人每月在最低生活費以下，且家庭財產未超過中央、直轄市主管機關公告之當年度一定金額者。依上開規定，新竹市政府公告 102 年度最低生活費標準為 10,244 元，另領取輕度身心障礙手冊者，每月工作收入為基本工資百分之 55，(10,329 元)，合先敘明。</p> <p>台端於 11 月 8 日中午 11:50 左右多次打本所社政課專線要找竹蓮里里幹事，因無法轉接，除告知本所總機號碼外並詢問是否留電話以利回電，但台端未置可否。於 12:30 左右至本所找里幹事辦理『低收入戶家庭生活津貼』、『低收入戶身心殘障者生活津貼』及『低收入戶身心障礙者租賃房屋租金補助』，里幹事說明只要辦理『低收入戶』案，如符合通過，且列冊二款低收入戶，即可領取『低收入戶家庭生活津貼』及『低收入戶身心殘障者生活津貼』，不需重複申請，至於『低收入戶身心障礙者租賃房屋租金補助』，於 102 年才申辦，然台端不聽解釋，憤而離所至新竹市政府。下午 2:00 左右至本所社政課，高小姐詢問是否要辦低收入戶，但台端未明確答復，即前往區長室投書，經區長親自接待說明後，由社政課受理申辦案件，然提及是否有 3 個月內醫師診斷書時，不聽解釋而發怒離開。本所里幹事、高小姐等人，並無服務態度不佳等情事，只想表達法令規定事宜。有關台端低收入戶申請案說明如下：</p> <p>(一)依社會救助法規定：年滿 20 歲以</p>

				<p>上未滿 65 歲者，為有工作能力者，應核計每月工作收入，最少金額為基本工資 18,780 元，但罹患嚴重傷、病，必須三個月以上之治療或療養致不能工作，得視為無工作能力者，不列計收入。台端(全戶 1 人)申請 101 年低收入戶案時，因檢附 3 個月內醫師診斷證明書，依上開規定審核，列冊二款低收入；隨後又檢附輕度身心障礙手冊，故領有『低收入戶家庭生活津貼』、『低收入戶身心障者生活津貼』，又洽新竹市市府辦理『低收入戶身心障礙者租賃房屋租金補助』。</p> <p>(二)台端申請 102 年低收入複查案，所附身心障礙者手冊為輕度，依規審核每月工作收入計基本工資百分之 55(10,329 元)，故受理時建請補 3 個月內醫師診斷證明書，以利審核。</p>
9	10111130027	市區公車內最後一排座椅，車頂上端缺一扶手拉環，搭乘民眾表示：民眾多為老人搭乘，當走到後面座椅時，車已啟動，危險性增高，請參酌改進，並增加最後一排位置手拉環設計。	交通處	有關建議市區公車車內增加拉環乙節，業函請客運業者研處，謝謝您的建言。
10	10111140018	八德路 19 巷路面白色粉塵飛揚，影響空氣品質，請儘速派員清理。	環保局	本局已於 11 月 16 日派員處理完畢。
11	10111200004	十八尖山早起會涼亭旁，有隻大花狗出沒，會攻擊民眾，請儘速派員捕捉。	環保局	補犬人員已於 11/20 前往捕捉流浪犬，並捕獲一隻黑狗，補犬人員將不定時前往捕捉該大花犬。
12	10111200027	<p>浦雅街、東大路口有禁止 2 段左轉標誌，該標誌懸掛在育光補習班電線桿上(很不顯眼)，投書人因直視對方紅綠燈，卻未注意電線桿上的標誌，遭員警取締，該員警態度及口氣惡質，投書人建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 警員應在職教育，以同理心體會民眾感受，如果為顧及民眾安全為基礎點，勸導後再開單，才不致予民眾政府搶錢及官僚的惡質印象。 2. 請將該路口【2 段式左轉】標誌牌，設置於民眾易看見顯眼處紅綠燈下方， 	警察局	<p>(一)、經查本案係陳情人所述浦雅街並與東大路銜接，張小姐所陳地點應為東大路、水田街口，經清查分局 11 月份交通舉發案件，未發現有張姓女性民眾未依二段式左轉行駛之舉發案件，本案經電話聯絡張小姐表示：其係因友人被員警取締，才想起約半年前，在上述路口騎機車，因疏於注意未依規 2 段式左轉被警員取締，執勤員警態度不佳，因此電話向市府民服中心反映：請加強員警在職教育，以同理心體會民眾感受，勸導後再開單。另該路口 2 段式左轉標誌牌建議移置於紅綠燈下方，以利民眾清楚辨識。</p>

		方便民眾清楚辨識。	交通處	<p>(二)、本案由於陳情人張小姐拒絕提供詳細違規舉發時間、地點及舉發單位、員警姓名，故無法查究，分局已責由各單位主管利用各種集會、勤教時機，加強教育所屬，俾提升本分局員警執法品質。</p> <p>(三)、有關本市機慢車二段式左轉標誌掛設位置以號誌桿為優先，經查本市水田街與東大路交岔口之交通號誌桿長度掛設空間不足，故改掛設道路右側，以上之方式均符合道路交通標誌標線號誌設置規則。感謝您的來信指教，本府深感謝忱。</p> <p>已於101年11月26日聯繫當事人(電話無法接通)。</p>
13	101120014	民生路222巷43弄因臨近果菜市場，路邊停放許多機車，居民出入不便，投書人表示：萬一重大災害，救援車輛將無法進出，曾反映警方及里長，均無解決之道，建請有關單位重視。	警察局	有關您反映「民生路222巷43弄停放許多機車，居民出入不便一節，本分局文華派出所業已將轄區「民生路」沿線道路列為交通稽查重點處所，派員持續勸導告發取締；除賡續編排巡邏、交通秩序整理勤務，並增加逕行舉發機車違規停車密度，以維交通安全順暢；感謝您來信探討指教交通議題。
14	10111220032	投書人吳麗雲女士有一殘障兒子(倪一意)，身份證：0100580767，自97-101年即由本府社會處身障科個管員輔導、記錄孩子狀況，投書人質疑社會處個管員記錄有異，申請調閱個管員所有兒子之記錄狀況，正本請面議投書人，並請再附影本一份供參。	社會處	有關您投書希本府提供台端之子個案服務紀錄1案，因社會工作服務之個案紀錄涉及專業服務的評估與相關議題之隱私保密等議題，爰歎難提供，尚祈見諒。另11月23日及26日本府社工員已針對本案與您說明，瞭解您對本案相關處理之想法與意見。日後如您有其他相關問題，歡迎來電詢問社會處身心障礙福利科，聯絡電話：03-5216121 分機 306 或 395
15	10111220034	投書人因癌症化療，於11/20下午4:15-4:30左右於東門及東勢派出所報案(手機遺失)，因化療後遺症，頭暈及口齒說話有些頓慢，派出所員警口氣極不耐煩，也未開報案三聯單，投書人請其調閱監視器，也未予採納；投書人求助本府儘速幫助查察及改善為民服務態度： 1. 投書人姓名：黃竣璋。 2. 遺失手機號碼：09*****4。 3. 現正修理中手機號碼：	警察局	有關您於101年11月22日寄交新竹市政府民意信箱之電子郵件，經轉交本分局處理，茲答復如下：因本分局員警受理報案態度而造成您的不悅，本分局深感抱歉，本分局除加強教育員警服務態度外，並轉請督察人員進行查處，經查證屬實時，將依警察人員獎懲相關規定辦理。感謝您的來信，敬祝祈安。 本案聯絡人：蔡明益 聯絡電話：03-5728756 新竹市警察局第二分局

		09****6(11/26 方能恢復通話)。		
16	10111230014	投書人鄧先生於11/16左右至北大路曙光小學旁「台灣銀行」ATM轉帳提款，臨走忘將夾帶鍊中現金20000元放在提款機旁，經報案文華派出所江警員，多日來查證並經調閱監視器查看，銀行方面已和警方說：的確是台銀客戶拿走，但無法提供客戶姓名、電話、帳號等個資，警方表示：此案辦到此，技術上有困難無法再辦下去，至今案子再也沒有進展，延宕在警方，投書人表示：警方及銀行既已由監視器得知侵佔財務之人是誰？為何不能續辦，將該案侵佔人繩之以法？請釋疑？	警察局	本案本分局已於12月6日函文台灣銀行北大分行(竹市警刑字第1010044045號)，調閱相關帳號及開戶人資料，因礙於偵查不公開之原則，後續偵辦情形不便在此線上系統向您回覆，如您有任何相關疑問，請逕洽本分局偵辦人員。感謝您的來信，敬祝祈安。
17	10111280009	香山天后宮有250年歷史，建議規劃為老街般景點，增加觀光產值及帶動地方繁榮，請參酌辦理。	城市行銷處	關於香山天后宮規劃為老街問題，老街規劃為產業發展處業務，建請產業發展處來規劃出老街景點，本處也全力行銷香山老街該地區景點，謝謝您。
18	10111280011	1. 近調查局中華路4段天橋下跨越鐵路旁路燈不亮，請修復。 2. 景觀大道接牛埔東路，人行道電子跑馬燈，字體顯示只有一半，無法看清，請修復。	工務處 交通處	1. 有關中華路4段天橋下路燈不亮乙節，本府工務處已派員修復完成。本案承辦人：古慶銀 電話聯繫時間12/11上午11:00。 2. 有關反映景觀大道與牛埔路之電子跑馬燈係屬各鄰里設置之設施，該設施已老舊不堪，本府近日將派員予以拆除。交通處交通工程與管理科曾先生(03)5216121分機464 【101年12月7日電話未接通】
19	10111290032	關埔重劃區中，關新路中段有一座『日光公園』，是區內唯一也是僅有的一塊公設綠地，就重劃區規劃而言已屬比例偏低；但日前卻被告知將有停車場及複合式商場的BOT案，將取代這唯一的公園，犧牲所有附近居民健康、呼吸的綠地，這怎麼會是號稱健康、樂活的新竹市政府該有的作為呢？強烈呼籲暫停這天真又愚不可及的開發案，附近的道路面積狹小，現在都已出現空間不足的問題，試問：單純的住宅區為	都市發展處	有關您反映關新公園(日光公園)規劃停車場案，因當地民眾贊成與反對意見兩極，經本府辦理問卷調查及當地停車供需情形，研議結果已暫緩執行。

		何會混入商場？未來的交通、治安、環境的問題又有哪個單位能夠負責？這豈不可惜了當初規劃的美意？企盼政府以前瞻性恢宏的眼光為市民優先思考規劃打造，才是幸福城市該有的方向。		
20	10111290033	關新西街與埔頂路應屬於單純的住(二)宅區，可是一年前卻開設了一家 coffee shop 餐廳，此餐廳每天晚上皆營業到凌晨 12 點多，尤其周五~周日更是人聲吵雜，嚴重影響附近住戶居住品質及睡眠，而其所排放的油煙更是未經任何處理即隨意排放，氣味實在難聞，也影響旁邊的住戶及所晒衣物，請問是否有法規可約束餐廳的行為呢？這餐廳設立是否合法？是否可依據「六米以下巷道不得設置餐飲業」之規定，不得開設餐飲，請回覆。	交通處 警察局 環保局	<p>1. 有關您所提問之位置係屬「擬定高速公路新竹交流道附近地區特定區計畫(新竹市部分)(光埔及關長重劃區部分)細部計畫」案內之第二種住宅區，其依「都市計畫法臺灣省施行細則」第十五條作為飲食店原則尚符合相關規定，且並無六米以下巷道不得設置餐飲業之規定。另查建築技術規則使用面積逾 200 平方公尺以上者方屬特定建築物應依該宗基地檢討面臨 8 米以上道路，規定不足時得自行退縮，本工務處主管法令部分，亦無 6 米以下巷道不得設置餐飲業之強制規定。</p> <p>2. 有關您陳情反映「營業處所之噪音」一節，依噪音管制法之規定，本市警察分局將派員前往勸導並通報本市環保局派員處理。</p> <p>3. 本市環保局於 12 月 3 日至現場稽查，該店廚房有 2 組油炸鍋，上方有抽油煙罩，排風口朝後方空地排放，無後端的油煙防制設備。已於現場告知業者裝設後端的油煙及異味處理設備，環保局預計在 12 月再行複查。務必要求改善為止。</p>

21	10111290035	投書人於 11/28 下午 18:35 分左右，欲搭乘 51 路公車，因時間延誤，往前追車於武陵路與農改路十字路口公車等紅燈時，即上前敲門要求司機方便讓其搭乘，但司機卻不予理會，當事人隨即又跑往下一站(大潤發前)，因下大雨、行走不便，投書人乘塞車空檔之便又再度上前敲門懇求司機讓他上車，終於上車後，司機口氣極為不佳說：不遵守規定、還要全車等你一人嗎？申訴人表示：司機先生太不尊重年長者，請予改善服務態度。	交通處	有關反映情事，業轉請新竹客運公司查處(將加強教育訓練)，俟其回覆後，再行復知台端處理情形。
22	10111300011	武陵路 73 巷 52 號 2F 有一位 101 歲老太太(傅金蘭)，她有位 70 多歲沒工作的兒子，生活拮据，老太太目前人住在台大新竹分院中，希望市府伸出援手予以幫助。	社會處	有關您來電表示，位於武陵路 73 巷傅老太太需協助 1 案，本府已於 11/30 與台端及老太太的兒子聯繫，並提供相關福利措施訊息予傅老太太的兒子知悉。
23	10111300012	滿雅公園內目前正增設運動器材工程中，每逢下雨，公園內即造成淹水，建議利用工程施工之便，另建構排水溝系統於人步道旁，解決下雨淹水帶來之走路不便。	城市行銷處	有關建議滿雅公園淹水乙案，據已錄案辦理，並將視明年度財源情形統籌分配，若還有任何指教，歡迎來電(03) 5216121-383 新竹市政府城市行銷處楊先生。
24	10111300026	公園麗池九曲橋樓梯步棧道平台處，水已溢出淹至橋面，無法行走、異常危險，請儘速處理。	城市行銷處	有關新竹公園麗池九曲橋水溢淹至步棧道面乙節，本府已排除淹水。若再有任何疑問，請洽 035216121#259 蔡先生。