

新竹市政府服務中心 101 年 6 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	10106040040	<p>投書人於 3/25 下午 14:21 分駕駛 0000 營業用計程車，路經慈雲路 66 號前，有禁止迴轉標誌，但投書人表示：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應將「禁止迴轉」字樣改為「禁止左轉」，民眾才能清楚了解。語意不清易造成民眾無意犯錯。</li> <li>2. 當下開單警員蘇建誠表示：此項開單不會造成投書人記點紀錄，但後經投書人查證，卻因計程車三年內不得有違規紀錄，始能申請靠行開業之資格喪失，日後生活頓生問題。</li> <li>3. 投書人逕回埔頂派出所詢問該開單員警為何要當下欺騙投書人：不會有記點問題，員警僅說他也不清楚這項規定；投書人表示：這樣不了解規定，即輕意回覆投書人沒問題，有受警員欺騙之嫌。</li> <li>4. 發函單位為嘉義區監理所雲林監理站，寄送地址：新竹市光復路 2 段 590 號為一錯誤寄件地址，應為一段 590 號才是正確。</li> </ol>	警察局	<p>有關提及「迴轉標誌及罰單等情事」1 節，茲答復如下：            依據「道路交通管理處罰條例」第 9 條、第 87 條，已有明定對舉發之違規事實或採證照片之法定「申訴」及「聲明異議」程序與時效權益之維護，請以書面或言詞向各機關提出具體陳情。非屬法定之交通違規申訴或聲明異議管道。建議您依法定程序辦理。本案已聯繫告知投書人。</p>
2	10106050023	<p>延平路 1 段 309 號住宅後面（米粉工會），擺置貨櫃車乙輛長年未使用，小偷以此為攀爬工具，造成附近住戶頻遭失竊，據業著表示該貨櫃乃屬米粉工會所有；投書後警方只告知可加圍籬墊高即可防堵，但投書人表示：加高後小偷更為方便攀爬，況且應找到貨櫃車使用人移走，才是正確處理管道。</p>	警察局	<p>有關「延平路一段 307 號後面放置貨櫃屋，小偷由此攀爬入內，造成附近民宅失竊」後，即立刻通報西門派出所派員查處，該貨櫃放置地點為私人土地，地主已將土地使用權委由南勢里米粉公會使用，已勸導該公會改善或另覓適當地點放置，該公會理事長表示：將在土地周邊加裝圍欄，以維住戶安全，並另尋適當地點放置，本分局為維護該路段治安，已通報所轄西門派出所加強巡邏，俾維轄區治安，處理情形已電話告知報案人。</p>
3	10106050024	<p>大湖路 171 號（益美化工），排放廢水導致 169 號下游水溝堆積淤泥及水溝堵塞，請</p>	香山區公所	<p>有關益美化工排放廢水(淤塞水溝)乙案。經該里里長現場勘查並向環保局詢問，環保局人員向里長說明，該工</p>

		派員處理。		廠排放符合規定。
4	10106120038	<p>依據案號:10105110017 回覆，投書人再次投書： 蕭姓小隊長在交通舉發上執法過當，一心以開單為目的，全然漠視小市民的心情！更完全忘記了新竹市警察局中治安白皮書內交通政策所載明的具體做法第五項：取締惡性交通違規以及第六項：輕微違規以勸導代替處罰（詳見</p> <p><a href="http://www.hccp.gov.tw/hccp/peace.asp">http://www.hccp.gov.tw/hccp/peace.asp</a> )。試問：因無法將孩子單獨留在家中而帶出門，以時速不到 20 公里的速度行走，未能及時為孩子帶上安全帽這叫做惡性交通違規嗎？那些新竹市聞名全國的夜間飆車及酒後駕車怎麼不見員警如此積極取締！再請問一下：如果未戴安全帽在市區短程慢速行駛不能算是輕微違規，哪些才能真正叫做輕微違規？更荒唐的是市府與警局的回應竟然是”查「違反道路交通管理事件統一裁罰基準及處理細則」第 12 條列舉項目，未有小孩乘客未戴安全帽，交通勤務警察或依法令執行交通稽查任務人員得對其施以勸導或免于舉發之規定。用這樣的法條為不通情理、只愛開單的警察開脫更是令人心寒！如果說今日的警察開單的依據全然僅能依循那些固守的法條，而這些不通情理、不知變通的警察還可以得到新竹市政府及警局的嘉許與讚揚，這才是我們新竹市市民的悲哀！因為其它縣市警察可以做到『微罪不罰，勸導為要』精神，我們的新竹市警局，反而支持這些不通情理只會猛開單的員警。新竹市的警察可以言行不一，而市府及警局也視之理所當然，我的確有重機駕照，</p>	警察局	<p>1. 查行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第 14 點第 2 項規定：「同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者，不予處理，但仍應予以登記，以利查考。」先以敘明。</p> <p>2. 您所陳述之問題，本局將要求所屬同仁切實檢討改進，並要求員警於執勤時應秉持同理心，講求執勤技巧與服務態度，避免引發民怨及不良觀感。</p>

		<p>只是我不知道已經逾期而遭到註銷，但我們親愛的蕭小隊長口口聲聲對沒有賺錢並請育嬰假的弱勢婦女承諾說不會讓家裡的人知道，對我只會開一張罰單，要我趕快去繳清就好…。卻在事後狠狠再補上一個罰單，而警察同仁還欺瞞民眾回覆說是監理所要求的！這是我們國家訓練出來的優秀警察應有的行為嗎？而你們的回應竟回答：經員警依監理所公路電子匝門系統查詢，您領有小型車駕駛執照駕駛普通重型機車，已違反道路交通管理處罰條例第 22 條第 1 項第 4 款之規定，本局員警依法舉發並無不當。的確，這位蕭小隊長完全依法行事，只是不顧情面、言而無信，而新竹市警局也十分認同如此作法。開單第一！績效第一！可別像別的縣市那樣有情有義，取締第一、宣導次之才是我們執法精神所在。</p> <p>再觀市府與警局的結語更讓人無語問蒼天”優良的服務態度向為本局嚴格要求的目標，員警執勤技巧若未臻理想，造成您的質疑與誤解，謹致歉忱，”試問：何為優良的服務態度？如果說取締第一就是優良的服務態度，那我也無話可說！而蕭小隊長不是執勤技巧不理想，而是執法態度有問題。一心一意只想著要開單，絲毫沒有體察人民的立場，更沒有秉持著『微罪不罰，勸導為要』的執法精神。交通執勤背後良意徹底被抹煞！如果說市府及警局真的在意市民對警方所產生的不良觀感，又豈會對於如此的員警行為沒有任何糾正呢？</p>		
5	10106080031	光復路一段 30 巷 58、68 號各有監視器乙只，99 年建造輕軌捷運時拆除以方便施工	警察局	本分局經與業務單位確認，關於光復路一段 30 巷內監錄系統機箱維修案維修經費已報核簽准，近期內將由廠

		，現已完竣通車，但未把監視器回裝上去，最近巷內飆車橫行，萬一發生事故，將造成無監視器可調閱之弊端，已多次和里長反映毫無結果，請予處理。		商人員前往維修，並責由轄區派出所，加強巡邏勤務及取締各項違規，以防止治安問題發生。本案已聯繫反映人徐先生。
6	10106110012	我是居住在昌益芬蘭社區住戶，社區外的空地為昌益捐贈給市政府用地。但此空地因地形為封閉式，即便是有申請單位在此辦活動，音量調小都還是很大聲，坐在家裡緊閉門窗還是被吵到無法休息。 懇請體恤小市民只想擁有一個好好休息的居家環境。該空地既為市府用地，懇請修改相關規定不予借用該區塊給任何單位舉辦活動(即便是假日)。	觀光處	感謝您關心本市公園綠地借用有關事宜，並反映借用單位因活動音量過大影響居民情事，本府觀光處將研議台端建議之可行性，以提升居住之最佳品質。
7	10106110033	投書人搭乘 15 號公車，建議如下： 1. 請參考台北公車站牌附近設置該站發車「時刻表」，期讓民眾確實掌握該站發車時間，以確保民眾權益及候車之苦。 2. 請新竹客運專設一支免付費(車況班次)查詢電話，以方便老人家不會上網之不便。	交通處	依據汽車運輸業管理規則第 33-1 條規定，站牌需揭示資訊有：行車時刻表或早晚班車發車時刻及尖離峰班距、業者服務電話等，本處刻正辦理相關更新工程中。 另關於免付費車況查詢電話，業轉請新竹客運研議，感謝您的建言。
8	10106120073	最近因為朋友申請育嬰假被公司刁難要脅離職，所以打電話詢問勞工處多次都是轉接給分機 36 號小姐，但每次的回答口氣明顯不耐煩，所以想請問： 如果要求提出育嬰假公司要求先填寫離職單，但是申請育嬰津貼是應該"在職"的狀況下才能提出，是嗎？ 所以如果填寫完離職單後，(已經確定對方傳過來的是"離職單")是否就不具有申請津貼的權益了(#36 小姐請我搞清楚離職單內容再說)，但	勞工處	育嬰留職停薪是以受僱者任職滿一年後，於子女滿三歲前，得依性別工作平等法第 16 條規定，申請留職停薪，惟期間仍應在勞動契約存續期間，故與離職(終止勞動契約)不同。公司要求育嬰留職停薪人員填寫離職單，如該離職單僅係辦理工作交接的程序單，且事由為育嬰留職停薪，尚無不可。建請您轉知朋友仔細審閱離職單內容，以釐清該離職單性質。

		我不想在"不懂"又請教無門的情況下損失自己的權益？		
9	10106130013	中華路4段靠近唐高義士銅像處的人行道樹，枝繁葉茂，如遇颱風季節恐影響行人安全，請派員修剪。	觀光處	有關樹木樹枝垂落影響用路人安全情事，本府觀光處將於6/25-6/29日派員前往處理。
11	10106130015	中華路5段香山路橋，橋上油漆脫落，有礙觀瞻，請予補漆。	工務處	本府將俟天氣放晴後派員改善。
12	10106140022	中華路四段，臺灣玻璃公司新竹廠正門口前紅綠燈秒數過短，綠燈時無法完全通過，紅燈何時會閃也無從得知，更未設置行人號誌燈，十分危險。有些時段的綠燈秒數，連機車通過都有問題，安全恐有疑慮，同時希望設置監視器，期能發揮蒐證及嚇阻作用，謝謝！	交通處	經查調閱本路口時制運作週期，週一至週五時段通行時間依時段不同有25秒及30秒2種，假日則有20秒及25秒2種，配合前方中華路四段434巷及451巷連鎖運作，並依車流量配合規劃，其分配時刻足以供行人穿越中華路；另查有關汽、機車行經號誌化路口未減速慢行，並且未依標線規劃設置禮讓行人等違規情節，請逕向市警察局反映加強取締，本府特致謝忱。
13	10106150018	西大路709巷12號為投書人住家，其JQ-3032房車置放自家屋旁，壓到黃線即遭拖吊，非常不解，請釋疑？	警察局	經查陳情人違規事實明確，員警依法執行拖吊，並無疑義，倘陳情人認遭拖吊不合理，應依法定程序辦理。
14	10106180022	投書人前往市立游泳池游泳，休息時擦抹防曬乳後即與朋友坐在泳池邊曬太陽聊天，遭一年約45-50歲新進救生員大聲喝斥（言語粗暴），投書人當下感覺非常難堪及尷尬，建請相關單位予以該救生員職前教育，以免造成民眾不良觀感及自尊受傷。	教育處	有關反映本市市立體育場所屬游泳池救生員服務態度問題，經查因台端所塗抹之防曬乳帶有特殊味道，致救生員誤認為台端非塗抹防曬乳，故而規勸，本府將加強所屬員工教育訓練，造成您的感受不佳，本府深感抱歉，尚祈見諒。
15	10106180025 10107040030	東南街239巷入內10公尺處，整鋪柏油前一邊黃線、一邊未劃，鋪設完工後未予補繪，但在該巷再入內15公尺處又劃上紅線：投書人不解： 1. 巷內入口處才是車輛匯集處，應繪劃紅黃線遏止交通亂象。 2. 入內15公尺卻又繪設紅線，該繪設紅線地點欠缺考量。	交通處	有關本市東南街239巷因道路施工加封後標線不清，本府已於101年7月5日派員補繪完成。
16	10106190013	投書人居住中山路670巷，	環保局	1. 配合環保署政策，本市施行垃圾不

		因上班時間與定時間收取垃圾車無法配合，請予定點加放子車輛，讓無法配合的民眾垃圾得以順利傾倒。		<p>落地已行之多年，合先敘明。</p> <p>2. 截至目前，除了短期公益活動外，為避免公共場所形成髒亂點，皆未於公共場所或景點設置子車輛，敬請見諒。</p> <p>3. 有關垃圾車時間無法配合，已由責任區領班與台端電話溝通，可利用晚間 7:00~7:05 中山路 640 巷口定點傾倒垃圾。</p>
17	10106190014	建功一路與建新路十字路口，紅綠燈下有數家攤販佔用道路違規營業，影響行車及行路人安全，請予取締。	警察局	<p>1. 本局第二分局業已取締告發違規設攤在案，並當場告誡違規人不得在此佔用道路，違規設攤營業影響市容觀瞻，並責令轄區埔頂派出所持續將該地點列為重點路段，賡續編排巡邏、交通稽查勤務加強整頓，以維交通安全順暢。</p> <p>2. 日後如再發現仍有上述違規情事時，可電洽本分局勤務指揮中心（聯絡電話：03-5728750-1）或埔頂派出所（聯絡電話：03-5773999），俾利本分局立即派員前往取締。</p>
18	10106190026	東西快速道路往南寮方向，途經欲下經國路處兩旁路燈，白天仍舊開啟照明，請查察修復。	工務處	有關您所反映路段為台電公司開關故障，已派員修復完成。
19	10106200013	溪浦路 149 巷（不入巷內）在大馬路往前走 10 公尺沿途路燈白天仍開啟，請修復。	工務處	有關該路段路燈白天明亮乙節，經查為台電公司開關跳脫，已通知台電公司並已修復完成。
20	10106210010	光復路一段 270 號（和風大樓）測試發電機時，柴油味瀰漫整個空間，影響附近居民生活品質，請予取締並改善。	環保局	101 年 6 月 22 日於陳情指定地點巡查，該社區警衛表示，每月試啟動一次發電機，日前因颱風來臨時試發動一次稽查發電機。現場告知發電機應定期保養，並購買合格油品，若排氣風口對向其他住戶，則應改善排風口，以免造成污染，破壞良好里鄰關係。6/22 下午 13:10 電話回覆為空號。若有疑問可洽本案承辦人陳小姐，聯絡電話 5368920 分機 2008
21	10106220008	6/19 上午:10:30 於光復路 2 段（清華大學郵局路口）計程車車號 0000 勇闖紅燈。投書人:00。電話:00 並轉電子郵件至:*****。	警察局	1. 有關民眾檢舉汽機車違規，依據「違反道路交通管理事件統一裁罰基準及處理細則」第 20 條規定：違反本條例之行為，民眾得以言詞或其他方式，向公路主管或警察機關敘明下列事項，檢舉違反道路交通

				<p>管理事件。其應具備下列要件：(1)檢舉人姓名、住址及電話號碼或其他連絡方法。(2)違規行為發生地點、日期、時間及違規事實內容。(3)違規車輛牌照號碼、車型或足以辨識車輛之特徵。但檢舉對象為未懸掛號牌之車輛、行人或道路障礙者，得提供違規人姓名或商號名稱、住址等。前項檢舉，如有違規證據資料，並請檢具以便依法取締舉發。</p> <p>2. 由於本局信箱有容量限制，可能因為您所附資料檔案過大，為符合法令規定，敬請提供您的住址；另外相關照片請燒錄成光碟片寄新竹市北大路 218 號 3 樓新竹市警察局交通隊(照片上請顯示日期、時間)，如蒙您提供具體資料，本局將依法舉發，以維交通安暢。新竹市警察局交通隊聯絡電:5250382</p>
22	10106250019	明湖路 1050 巷巷口路面凹陷大洞，暫時以鐵板覆蓋，請儘速派員修復。	工務處	本府已派員修復完成。
23	10106250022	投書人 6/22 晚上至 6/25 早上，停車於後火車站停車場內，機車龍頭鎖遭宵小撬開(已花 2000 元換鎖)、另聽其他民眾告知：車輛玻璃也曾遭破壞並竊取財物，希望此區塊加強警力及加裝監視器防堵宵小恣意竊盜。	警察局	有關將機車停放於後火車站停車場內，機車龍頭鎖遭宵小撬開；另聽其他民眾告知也曾有車輛遭破壞，車內財物遭竊取案，希望此區塊加強警力及監視器防堵宵小恣意行竊，本分局已立即派員查處。
24	10106260022	6/25(一)下午 15:40 左右，本人載貨行經鐵道路二段，由台大醫院新竹分院往浦雅街方向行駛，在接近田美三街前因要準備下一站送貨的東西，於是臨停路邊並開啟警示燈，車輛並未熄火，下車到後車廂拿了東西後，回到駕駛座正欲離開，前後時間不到 10 秒鐘，此時就有騎機車的計時人員馬上塞了 20 元的停車繳費單夾在擋風玻璃前，飛快就跑，明明就看著我到後車廂拿東西，然後上車準備離開!!警示燈也開著，而且車輛並未熄火，人也在車上，停管處計時人員	交通處	感謝來函反映停車送貨時間短暫卻收到停車繳單的問題，經電話與台端聯繫，得知停車送貨(前後時間不到 10 秒鐘即離去)車未熄火、人未離開，卻要繳納停車費。本府經詢問結果已撤銷該筆停車費，未來將督促全體收費管理員作業時應問清楚車主是否停車，並注意服務禮貌，以避免因個人疏忽造成民眾困擾。

		是裝沒看到嗎？更何況也沒問當事人就跑了，太離譜了！鐵道路二段由台大新竹分院往湳雅街方向路邊全是停車格，臨時停車不靠路邊，難道要停在車道阻礙交通？今天不是繳不起這20元的費用，合情合理應該繳，這種狀況叫我怎能心甘情願繳這費用，請給市民解釋？		
25	10106260025	東大路3段77巷內： 1. 巷內餐廳(過客廚房)，懷疑為無營利事業登記，請查察？ 2. 富軒CNC工廠不該設廠於住宅區內，請查察取締。	產業發展處	台端所詢東大路三段77巷內餐廳與工廠登記設立問題，說明如下： 1. 經查該餐廳已辦理商業登記，商業名稱為「過客廚房」，無違商業登記法之規定。 2. 富軒CNC工廠將列入聯合稽查，由相關單位依法辦理。
26	10106260024	明湖路393巷16弄馬路塌陷，請派員儘速修復。	工務處	有關客雅溪整治工程計畫洪水位以下部分，係屬經濟部水利署之權責，其中工程經費「水利署期中經費檢討會議」中同意編列經費施作；另計畫洪水位以上部分，本府將提列於102年經費執行。(本案業已於101.6.26上午10時電話回覆民眾，並於27日下午1時30分現場會勘)。
27	10106270026	投書人來府申請為母親監護權人(母親為身障者)，所有必須要件已備齊並提供社會處辦理，投書人不解：已提供法院裁示函及投書人財產清冊及切結書給社會處傅秀玉小姐辦理，該員卻表示：須要問律師才知結果(但已隔1月有餘，從5/10至6/27止)，都未答覆，問題重點是此案件投書人已向法院辦理展期至7/10止，有時效性底限，承辦員傅小姐表示：其業務忙碌，至今尚未處理，投書人表示：本府應重視當事人權益，勿再延宕拖延。	社會處	有關台端申請本府會同開立尊親監護宣告案之財產清冊，因補件而致延宕1案，本府已儘速辦理中。若您尚有其他相關問題，請洽本府社會處傅社工督導，聯絡電話：03-5216121-305。



28	10106270030	溪浦路底快接近東西向快速道路上坡處（位置仍在溪浦路上），有一深坑洞，請填補。	工務處	業已派工修復完畢，造成不便請見諒。
29	10106270039	6/25 晚上 9:00 左右搭乘 15 路公車，由南寮出發至市區，帶了一隻(已付費)裝箱貓咪，被司機人員阻止放置座位，感覺很不舒服： 1. 既已為寵物買票，且裝在箱內，為何沒有座位可放，只能擺在當事人座椅底下。 2. 車上是否可規劃放置寵物暫放區（因已付費）。請人性化考慮該問題。	交通處	依據新竹汽車客運股份有限公司之旅客，運送定型化契約規定，攜帶小型寵物上車，必須置於籠子內，自行照顧，且需購買半票。另隨身攜帶物品，亦應置於座位下或行李架上，避免妨礙其他旅客。 本案考量台端寵物安全及其他乘客權益，尚請諒解並遵守規範，感謝您的建言。
30	10106270040	投書人 6/27 下午電話至勞工處，因非該業務小姐承辦，故轉接其他單位，轉接時間長達 3 分鐘之久，投書人建請勞工處改善為民電話轉接服務態度。	勞工處	已告知本處總機，改進電話轉接情況，並要求本處同仁，注意電話轉接，加強為民服務品質。
31	10106280016	培英街 38 巷 30 號巷內（薌筑餐廳），平時噪音、油煙、亂停車等問題，造成附近居民很大困擾： 1. 請查察該餐廳有無營業執照？ 2. 此區塊應屬住宅區，設置營業場所是否違法？	產業發展處	經查該餐廳（薌筑園小吃店）已辦理商業登記，無違商業登記法之規定。
32	10106290013	十八尖山上流浪狗眾多，爬山民眾心生畏懼，請捕捉。	產業發展處	捕犬人員已於 7 月 2 日前往捕捉流浪犬，惟未捕獲，捕犬人員將不定時持續前往捕捉，謝謝您。
33	10106290014	投書人經常在十八尖山健走建議市府： 請勿在山上播放市長政蹟宣導語錄(每 20 分鐘一次)，形成當事人干擾很大（因爬山行走間腦袋常處放空狀態），懇請取消此項播出。	觀光處	有關十八尖山政令宣導，目前暫改為早上 08:00，中午 12:00 及晚間 17:00 三次播放，祝 安好。
34	10106290024	五福路 1 段、2 段交界處大湖橋旁水利地的便道，被附近居民種植蔬菜、水果及堆置雜物等…，投書人請求查察取締，恢復行路人應有之路權。	工務處	有關您所反映事項，經與台端電話聯繫，擇訂於 101.7.5(四)下午 2 時於大湖橋辦理現場會勘。謝謝您的來信。