

新竹市政府服務中心 101 年 9 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	10109030019	<p>中央路親仁里公佈欄內張貼廣告亂象：</p> <p>1. 廣告欄內張貼之廣告異常凌亂，多數未貼在範圍內。</p> <p>2. 清潔維護人員巡視性看看，既無開單權責壓力，也沒將現況雜亂現象予以調整改善，佈告欄內一片雜亂，影響市容觀瞻。</p> <p>3. 中央路附近各處(電線桿、圍牆邊、舊衣回收筒等…)隨處都可看到亂張貼之違法廣告。</p> <p>請市府嚴格把關，拿出罰鍰手段，徹底清查改善以維市容之整潔。</p>	環保局	<p>1. 本局於 101 年 9 月 4 日下午派員前往採證，公設廣告欄遭民眾違規張貼，本局已採證並依法予以停話處分，101 年 9 月 5 日 10 時以電話聯繫認養單位(親仁里辦公室)依認養合約規定加強清除維護。</p> <p>2. 本局於 101 年 9 月 5 日下午派員前往採證，舊衣回收箱遭違規張貼廣告，本局通知回收箱業者自行清除。</p>
2	10109040007	<p>公寓大廈管理委員會應屬無給職，但本人居住的『中華大學城社區』每次開會委員們全都領有車馬費，請問如此合法嗎？</p>	香山區公所	<p>有關「社區委員領取車馬費適法性問題」，本所再次說明如下： 規約系屬社區區分所有權人之合意行為之行使，屬民事(私法)文件，公權力無法明定及不宜介入，如社區民眾仍有疑義，轉請向主管機關內政部營建署洽詢。</p>
3	10109040013	<p>中華路五段 912 巷路旁，雜草叢生已蔓延至人行道上，影響行路人路權，請予清除。</p>	工務處	<p>有關您於 9 月 4 日反映本市中華路五段 912 巷旁人行道雜草叢生乙案，本府已於 9 月 8 日派員前往現場除草完成。</p>
4	10109050011	<p>北大路 470 號前排水溝施工已完成，但周邊混凝土因未補完全已產生龜裂，請予加強修復。</p>	北區區公所	<p>有關台端投書本所回覆如下：</p> <p>1. 本案已於 101 年 10 月 2 日電話通知承包廠商(鴻運土木包工業)至現場勘查，並立即修復完成。</p> <p>2. 台端對於本案如有任何建議，請再次指教或洽本所經建課謝技士，電話：5152525 轉 406，我們將竭誠為您服務。</p>
5	10109050039	<p>光華一街 16 號 2F 住戶，其陽台晒衣處對面康橋牙科，每日皆飄出怪味，導致其他住戶及所晒衣物皆是牙科傳出的味道，投書人 4 個月前即投書過，未有答覆(環保局與衛生局互推)，2 個星期前又再投書環保局，也不了了</p>	環保局	<p>1. 9 月 7 日 9 時 50 分於陳情指定地點與陳太太會同稽查，於昌益建設藝術名宮 NO.1 社區中庭，未發現明顯異味，現場停留 10 分鐘亦未發現明顯異味，現場台端表示其異味甚濃。</p> <p>2. 現場查看陳情所指排風扇對向陳情人住家陽台左側牆面，現場告知陳</p>

		之，再次電話本府，希望為其解決問題。		<p>情人本局於 8 月 28 日稽查時，確認其排風扇位於診所二樓陽台，是冷氣機分離器所增加的通風量，該陳情所指機台冷氣分離器皆非作業區通風排氣用。</p> <p>3. 於該場所稽查時，該場所正在營業中，現場未發現明顯異味，該場所人員表示，其場所使用一般空調設備，非陳情所指中央空調系統換氣於場所外。</p> <p>4. 現場查無污染事實及未發現陳情所指污染情形。</p>
6	10109060013	崧嶺路 57 巷 29 號住宅外(百年相思樹)，竄長到民宅內的枝葉已請市府處理完畢，但問題的重點是：將此相思樹應連根拔除，才能避免老樹枯死時留下一大坑洞及時常須要修剪枝葉的煩惱，請處理。	城市行銷處	經本府電話聯繫投書人莊小姐及 9/15 至現場會勘後，已取得台端同意暫緩處理共識，爾後如有急迫性需要，再予通報移除。
7	10109060019	家中有個小孩約 4 月大，想申請寶母津貼，如何申請？另外如果想要貸款，有哪种貸款較為划算。	社會處	<p>有關保母津貼要如何申請案，目前較符合您可申請的補助為就業者家庭部分托育費用補助。若夫妻雙方皆就業，且申請人經稅捐稽徵機關核定之最近 1 年綜合所得總額合計未達申報標準或綜合所得稅率未達 20% 者，而將寶寶交由合格托嬰中心或社區保母系統之合格保母進行托育者，則可申請保母托育補助至寶寶滿 2 歲。</p> <p>有關托育補助申請方式，貴家長將寶寶給社區保母系統或托嬰中心托育時，托嬰中心或社區保母系統會協助申請人申請托育補助，如：提供申請表給申請人填寫及告知申請人應準備之文件資料(3 個月內戶籍謄本或戶口名簿、郵局存簿影本、夫妻雙方在職證明、托育協議書)。待申請人將托育補助相關資料於規定的期限內備齊繳交給托嬰中心或社區保母系統，上述單位會轉交申請案至社會處進行申請審核，申請人即完成申請程序。</p>
8	10109110030	中華路 2 段 10 巷內(新竹高工旁)，原有繪設之紅線請加長 30 公尺，便利附近上、下學及上班族的民眾有較多行走空間。	交通處	經查中華路 2 段 10 巷標線，係因道路管線施工後未能完整復舊，本府將儘速派員補繪。
9	10109130003	投書人居住於東大路三段	北區	本案經現場與台端勘查，反映鄰戶增

		493 巷 9-2 號 1 樓，與其後方住戶共用一面牆，該後方住戶家中因施作增建工程，導致投書人家中水管阻塞造成淹水，至今無法解決，請相關單位勘查並予協助處理。	區公所	建以致水管維修不易。另增建部份已於 101.9.17 北建違字第 158、159 及 160 查報單送市政府辦理。
10	10109130025	四維路 21 巷(安安幼兒園)，因投書人朋友曾任職於該幼兒園，發現該園超收學生名額事實，經市府派員稽查該園，但園方因事前即作防堵動作，並將幼兒隱匿於隔壁房中，規避責任，藏匿過程中，孩子曾經受傷，希望有關單位徹底查辦該園超收及規避隱匿幼兒責任，以免造成孩童意外發生。	教育處	有關您反映安安幼兒園疑似超收學生名額情形，本處前已於 101 年 8 月 7 日會同社會處派員稽查及函請該園就不符規定部分加以改善，並將於近日辦理複查，如有違規事宜將依相關規定核處，以維護幼兒教育品質。
11	10109140033	9/10 中午 12:30 至香山區公所洽辦健保事項，從 12:30 至離開時間 16:00 止，都無車位可停(停車場有標示:限洽公民眾停放)，但現場卻停放(SAVRIN-1008FT 銀色轎車)及(白色賓士 JX-8999)兩部房車佔據洽公民眾車位，其白色賓士經查為所內承辦員張翠恆所有，(銀色房車尚未查清)，投書人因車位問題電話反映本府服務中心通知該公所甘主任出面解決問題，但甘主任態度傲慢又官僚，拖很久時間才通知承辦員張翠恆將車挪移，這段期間投書人諮詢服務台蕭先生有關車輛停放問題，蕭姓承辦員亦表示:他有權保持緘默並拒絕回答，另，該區公所配置司機張英聰先生:亦在現場大聲吆喝及咆哮，讓投書人心生畏懼，所內人員看見卻不敢出面制止，投書人懇請本府有關單位查處該所失職人員及怠忽職守懲戒問題。	香山區公所	有關「香山區公所民眾洽公停車位乙案」，經查區公所前面僅有三格洽公車位，平日上班時間係供民眾洽公及公務車輛停車綜合使用，雖貼有供洽公民眾臨時停車使用，屢有民眾停放多時，因未違規停車，區公所多以道德勸說民眾駛離現場，有關佔用停車多時部分已責成區公所加強管理，方便爾後民眾洽公使用。 另有關於員工停放問題，已通報同仁為便利民眾洽公停放，非公務用途車輛不得停放於公所前車位。區公所服務不週之處，已責成區公所加強員工教育訓練，以改善員工服務態度，藉以提昇為民務品質。 感謝您的指導，讓區公所有改進空間，若有任何建議，敬請不吝指教。
12	10109140030	成德一路、羽化館對面往下	交通處	本府交通號誌設置係依據「道路交通

		<p>走有一未開啟的號誌燈，該坡段，下班時間車輛眾多，目前號誌僅有黃燈警示，投書人父親最近即因穿越馬路時差 2 秒就出人命。</p> <p>1. 請求本府立即開啟未使用之號誌燈使用，避免車禍發生。</p> <p>2. 如屬相關單位疏失未將該號誌燈開啟，請懲處相關失職人員。</p>		<p>標誌標線號誌設置規則」規定辦理，需考量路口總延滯、車輛停等次數、路口服務車輛數（或人次）最多等因素，經查上開路口本府已建置半觸動號誌控制系統，藉以提昇本路段路口績效及促進各路口車流運轉效率及續進，且交通流量未符合交通部頒「道路交通標誌標線號誌設置規則」第 226 條設置號誌規定，暫不予開放全時段號誌為宜。</p>
13	10109170011	<p>由火車站至高鐵竹北站(高鐵接泊車)收費為 32 元，投書人認為零頭 2 元易造成民眾極大困擾，能否重新訂價，方便司機與乘客找零之不便。</p>	交通處	<p>有關您反映高鐵接駁車訂價有問題、造成民眾極大困擾乙案，本府業已轉請主管機關交通部公路總局台北區監理所卓處，以維民眾權益。</p>
14	10109180011	<p>果菜市場民主路(路邊攤販)，結束營業後殘餘留下之垃圾未清理乾淨，影響市容及附近居民生活品質，請派員清理。</p>	產業發展處	<p>已函轉果菜公司新竹市環保局處理，也與侯先生電話聯繫溝通了。</p>
15	10109190025	<p>自由路、民族路十字路口，交通頻繁，請予裝置測速照相及時速限制標誌牌，以維行車安全。</p>	市政府	<p>有關您所提「於本市自由、民族路路口架設違規照相設備」問題，本市警察局業已採購流動性違規照相設備，本案將派員至該地點取締違規車輛；為維護行車安全，仍責請轄區分局、保安隊、交通隊，加強該地區巡邏及交通稽查勤務以維交通安暢。</p>
16	10109190028	<p>香山、大庄往內湖區整段道路，因換裝自來水管，道路被補的坑坑疤疤，本來就不平的路面，更是雪上加霜，請重新刨除加封。</p>	工務處	<p>本府已列入 101 年度預算辦理道路改善，預定 10 月底前完成。</p>
17	10109200017	<p>一. 建中一路 23 巷巷道內有數戶居民以交通錐、植栽盆景、水泥地面等侵佔道路圖利私人停車、並作營業（杰哥滷味）、（友芳小吃）使用，鄰長住宅亦有違法事實。投書部份如下：</p> <p>1. 依據「六米以下巷道不得設置餐飲業」之規定，建中一路 23 巷道路，不得開設餐飲，請處理。</p>	市政府	<p>一. 有關建中一路 23 巷巷道內不得開設餐飲，請處理」乙節，經查本市有關都市計畫土地使用分區管制部分及建築法相關規定，尚無上開規定。如預進一步瞭解相關規定，請電洽本府都市發展處都市計畫科。</p> <p>二. 有關反映巷道民眾以交通錐、植栽佔用道路 1 節，本市警察局第二分局業已責令埔頂派出所前往陳情路段查處，依規定勸導取締，切勿</p>

		<p>2. 依據「新竹市巷弄道路停車管理自治條例」，5 米以下禁止停車，數戶住宅以各種方式佔用行人路權，請依法徹底拆除違法建物，還給巷道通暢的行人路權。</p> <p>3. 若是 23 巷內可以紅線、黃線規範，則請相關單位近期內儘速繪設標線。</p> <p>二. 建中一路 23 巷清大雙星社區當中，有一住戶門牌 18 號？其將臨接巷道之階梯，以鐵板鋪設，將自家車輛停放於鐵板上，橫跨紅線或網路，該戶違法佔用巷弄路權。</p> <p>三. 新竹市中華路臨近頭前溪橋前的紅綠燈，其有電子鐘已壞掉許久，請進行修復。</p> <p>以上投書，希望有關單位徹底清查後，執行拆除公權力，不要包庇延宕。</p>		<p>擺放雜物堆放路旁，影響其他用路人權益；警分局續編排交通稽查及交通秩序整理勤務，持續加強取締告發違規，以維人車安暢及市容觀瞻。</p> <p>三. 有關本市建中一路 23 巷劃設禁止(臨時)停車線，一般道路標線設置依照「道路交通標誌標線號誌設置規則」之相關條文劃設，巷道則除消防區因消防法救災使用功能參酌「新竹市巷弄道路停車管理自治條例」配合辦理外，對未列管巷道因考量道路標線整體性，若有需求可與當地里長聯繫，獲得該區域多數住戶共識後，本府再行派員施作，另中華路臨近頭前溪橋前的電子鐘本府已派員修復完成。</p>
18	10109210003	高翠路(清大南後門)原路邊繪設紅線，現又改為白線，因該路段上、下班車流量眾多，請再予恢復繪設紅線。	交通處	經查本市高翠路口(清大南後門)標線均依係「道路交通標誌標線號誌設置規則劃設」並無不妥。謝謝您的建議。
19	10109240029	三民路(中間段)路燈不亮，請修復。	工務處	本府已派員修復完成。
20	10109240030	三民路 123 號前安全島內植栽樹木每種必枯，經查此地泥土下方滲有水泥汙濁土壤，造成樹木存活率不高，擬請派員翻土重整，促使樹木得以重生。	城市行銷處	經本府 9/25(二)與台端聯繫及現場勘查了解，查本案地點樹木存活率不高之原因除土質不佳外，亦有部分原因係因腐朽病菌感染造成，經與當地復中里王里長確認，本案將納入施工期程進行補植櫻花，屆時將一併進行土質之改善，以提升植栽之存活率。
21	10109240034	芝柏一街 1 號因地面鋪設柏油未事先告知，造成民眾機車後牌照撥灑到瀝青污漬無法去除。請求國賠。	行政處	申請國家賠償係採書面審理，請依國家賠償法施行細則第 17 條填具國家賠償請求書(電子檔路徑：新竹市政府全球資訊網/市府團隊/行政處/文件下載/法制科/國家賠償請求書)，並附相關書證如事發地點瑕疵照片、警政單位報案記錄之文件、財物受損照片與復原受損財物估價單

				(收據、發票亦可)等費用之單據...等。因個案不同,如認有其他損害,亦請併附利己之書證,且將所有細項費用加總為請求總金額,俾利彙整提送本府國家賠償事件處理小組,審議是否符合賠償要件。
22	10109250014	<p>9/24 上午 10:15 本人前往東區戶政事務所洽公,遭到戶政承辦員(余美華)的刁難,最後請出股長親自向市民道歉才續辦事,事由如下:</p> <p>本人配偶委任本人申請印鑑證明及戶籍謄本各兩份,本人配偶已經寫好委任書,也蓋好個人印章(本人皆有攜帶本人及配偶印鑑),戶政承辦員卻百般刁難說不符申辦規定。最後要請出上層長官才可申辦完成。</p> <p>(承辦人員自己錯了,非但沒向本人道歉,還離開座位)。</p> <p>以下建議供參:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請問戶政人員是國家考試錄取以及必須具有專業知識才來服務民眾,為何該承辦員既沒足夠的專業知識,還要刁難市民? 2. 再者該承辦人員對於不解的狀況,應直接諮詢請示主管市民申請的委任書是否可以申辦?卻直接告知市民填錯了及蓋錯印章,並另叫本人重新填寫及自己蓋印鑑。 3. 本人曾經到各大縣市辦理戶籍謄本,戶政人員都以微笑的態度,跟市民鞠躬後說"您好"!請問今日要辦那個業務呢"?只有新竹的東區戶政事務所每個員工皆座在椅子並擺出一副不甘願的苦瓜臉來服務市民。 <p>幸福的城市,有這樣的戶政人員?市民有幸福嗎?</p>	東區 戶政事務所	<p>對昨天洽辦業務的不愉悅,大大影響您的心情,以及對公務機關的看法,在此謹致上十二萬分的歉意。</p> <p>印鑑證明攸關當事人金錢、財產的安全,本所向來謹慎,而對於委託辦理之情形更會再三審認;實在是因為曾有不好的經驗,故極為戰兢,以維護當事人的權益。本次服務確實不夠細膩周到,蒙您指正,盼您見諒,本所當更加小心,提供最佳的服務品質。</p>
23	10109250025	青青草原第一、二片草原草長已至人的半身高長,中秋已屆,請派員清理。並請定	城市 行銷處	感謝您關心市政並熱心建言,來信反映青青草原第一、二片草原草長乙

		時定點除草、清理環境。		節，本府預計於101年9月28日前完成割除，以維完善休憩空間。
24	10109270021	牛埔東路、景觀大道十字路口、路燈不亮（重複損壞），請儘速修復。	工務處	有關您所反映路段路燈重複損壞乙節，經查因該路段道路電壓不穩，致燈具會有輪流故障情形，本府已請台電公司查修該段道路電壓。