

新竹市政府服務中心 102 年 10 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	10210010030	光復路下交流道處，整個景觀既無特色，也無美感，呈現眼底全是雜亂無彰的廣告刊版，完全沒有指標科技城樣貌呈現，建請相關單位用心規劃整頓現有之亂象。	工務處	感謝您對新竹市科技城市風貌的建言，光復路交流道區域車流交會，商家林立，是本市髒亂的地點。市長上任後即努力於該區域的整頓，經濟部人員訓練中心牆邊之違規商家已拆除並予綠美化，後續本府仍將逐步規劃整頓該地區環境生態，以展現新的風貌。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處使用管理科李先生聯繫（電話：03-5216121 分機 451）。
2	10210020028	水田街 141 巷 25 號為私有土地，門前有一電線桿，請求移除 2 年，至今未能拆除： 1. 水田街已規劃為電信地下化街道，以美化市容角度看待，理應拆除。 2. 此電桿已造成投書人出入安全。 3. 業務單位表示該電桿沒有適當地點遷移，曾經施工挖洞後又回填平。 4. 電桿置放於私人土地上，申請拆除多時不予理會，請釋疑？並請積極處理。	工務處	有關您所反映電桿移除乙案，本府已將您的陳情資料轉請台電公司妥善處理並與您連繫，本府將會持續追蹤後續辦理情形。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294）。
3	10210030025	水田街 19 號北門國小旁人行道遭封死，小學生被迫於機車道行走，異常危險，請改善。	工務處	有關本市水田街 19 號至經國路口無人行道銜接北門國小前人行道乙案，經查本市水田街因道路狹小並無設置人行道，北門國小前人行道係屬學校退縮地，至於本路段水田街並無需留設騎樓。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 295）。
4	10210070010	民族路(省女中後方)處，有一車號:0000 車主亂丟檳榔汁(已照相存證)，有請相關單位予投書人電話聯繫並舉報。	環保局	本案未查獲行為人資料，作證資料不足，無法依廢棄物清理法告發處分，本局將不定期稽巡查，若發現違規即依法規定辦理。
5	10210070030	鐵道路段近荷蘭村附近，相關單位因工程施作，早上 5:00 即開始施工，附近住戶不堪其擾，請求施工單位體查民意，施作時間延至早上 7:00 再予開工，以免影響住戶居住品質。	工務處	有關反映路段施工於早上五、六點開始鋪設柏油影響住戶權益乙節，經查係自來水公司管線施工後路面重新刨除加封，因該路段為通學巷道，故施工時間較為提早。造成不便尚請諒察。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科余先生聯繫

				(電話：03-5216121 分機 294)。
6	10210070032	投書人 9/8 日上午 9:50，於北市大橋頭站欲搭乘由台北回新竹客運班次，至 11:00 才見班車靠站(遲到)，司機告知投書人應於總站等車時間較快，投書人認為是時間的誤點，權益已遭受損，其態度口氣輕蔑，請台汽給予說明。	交通處	本府已於 102 年 10 月中旬函文該主管機關卓處並復知本府辦理情形，俟回覆後再行轉知本案辦理情形。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處大眾運輸科高小姐聯繫(電話：03-5216121 分機 476)。10 月 14 日約 13 時 35 分致電陳情人，但未接聽。
7	10210070034	9 月 9 日上午 10:00，搭乘由清大至台北的新竹客運班次，駕駛員：張日強先生，整個行程駕駛時速只有 40 公里，且時接電話，到達台北時間已至中午 12:00，造成投書人就醫時間延誤，投書人請求新竹客運須負時間損害賠償之責任。	交通處	有關您反映「102 年 9 月 9 日新竹客運 9003 路新竹-臺北發車時間 10 時班次行駛速度過慢且常接聽電話」一節，查旨揭路線為國道客運，主管機關為交通部公路總局新竹區監理所新竹市監理站，本府已於 102 年 10 月中旬函文該主管機關卓處，並復知本府辦理情形，俟回覆後再行轉知本案辦理情形。
8	10210070037	竹光路工程延宕至今尚未完成，其工程期間造成民眾生活極大不便，傾倒垃圾必須繞過下一路口等候，該工程衍生之周邊生活機能大受影響。務請有關單位儘速完工。	工務處	本府辦理「新竹市竹光路既有快慢車道分隔島改善工程」，有關台端反映施工進度落後影響周邊生活機能乙事，查第二階段人行道施工，因人行道高程調整、自來水、瓦斯管線埋設改接、進水孔集水槽型式變更等因素，致工程進度有所延宕，本府已要求廠商加派人員趕工，並將分段完工後開放通車，以縮短影響居民生活作息之時間。(本案已於 102.10.9 上午 9:48 電話向投書人說明)。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處土木工程科林先生聯繫(電話：5216121 分機 286)。
9	10210090013	9/28 下午 4:30，投書人機車行經民族、民生路交叉口、往民族路方向行駛，該路段正在施作道路柏油重整工程，因道路高低落差，導致投書人摔傷，身上皮膚遭致柏油燒燙傷，於中正路(吳雨圭)診所就醫至今，投書人請求請假一星期及醫療費用等相關賠償責任。	工務處	有關您所提道路鋪設造成騎機車滑倒，要求賠償乙節，已向陳情人說明賠償相關事宜，非常抱歉，造成您的困擾與不便。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科余先生聯繫(電話：03-5216121 分機 295)。(已於 102.10.15 下午電話連繫)
10	10210090025	投書人居住民有街 14 號，其 2 樓臥房前 LED 路燈太亮，致使投書人無法入眠，請改善。	工務處	有關反映 LED 路燈太亮乙節，本府已裝設遮光板完成。如您尚有其他問題歡迎您與本府工務處養護科楊先生聯繫(電話：03-5216121 分機 294 或 5736251 專線反映)。

11	10210090030	玻工館旁草皮(已成遛狗區)有許多狗排泄物,投書人認為公園既為觀光景點,為避免造成環境髒亂,影響觀瞻,理當禁止遛狗行為,並請業務單位處理結果與投書人電話聯繫。	城市行銷處	感謝您細心關注本市公園綠地環境維護管理,並反映新竹公園狗便造成環境髒亂情事,本府城市行銷處已請現場維護工作同仁,加強該區之清潔維護,並於10/15日12:00分電話回覆民眾,如尚有其他疑問或意見,歡迎電話聯繫5216121轉261鍾先生。
12	10210110033	一、馬偕醫院旁近光復路旁天橋下內側靠草坪處置放機車常遭拖吊,投書人表示該區塊並不影響交通,經詢問交警取締原因,答覆說:因橋下有馬偕醫院殘障推輪椅搭乘電梯,因此投書人表示: 1.請於電梯口張貼「機車勿停放,以免影響輪椅進出」告示牌。 2.在體恤生病家屬停放機車方便性及不影響交通安全下,取締方向是否應調整。 二、馬偕醫院側邊與加油站交界處,原急診室旁有5-6公尺長死巷,此處停放機車也遭拖吊,在權衡病人方便與影響交通層面比較,請予開放機車停放且不予取締。	警察局	1.感謝您的來函,首先向您說明,本局執行違規車輛移置保管作業,旨在維護大多數用路人之權益,使交通更安暢;該醫院病患眾多,且光復路段交通流量甚大,本局時常接獲民眾及病患(家屬)反映車輛違規占用人行道情形嚴重,致使行人被迫行走於車道上,造成險象環生。 2.依據道路交通管理處罰條例第56條第1項第1款暨道路交通安全規則第111第1項第1款所訂:人行道為禁止臨時停車處所,本局依旨揭法令及新竹市處理妨礙交通車輛自治條例等規定,移置車輛並無不當;至於本市停車格之設置,係由市府交通處依會勘道路狀況,依法設置。
13	10210140038	復興路8號前,經常性置放清潔打掃用具乙組,投書人通知環保單位已一星期有餘,請儘速挪移處理。	環保局	本局於10月16日派員處理完畢。
14	10210150024	瑞麟路1-123號(國家藝術園區)內道路兩旁近期預備修剪樹木,建請環保單位協助配合清運。	環保局	有關貴社區經本局派員現場勘查,係屬混合式社區,有關道路路樹修剪之清運工作,認定有疑義,已請貴社區採正式函文方式申請,本局後續簽准後方予執行清運工作,造成不便敬請見諒。環保局清潔科承辦人林宗逸03-5388406-20
15	10210160012	1.法律扶助地點,民眾諮詢毫無隱私感,希望市府另覓場所。 2.報名方式採預約及現場報名兩種模式,民眾上午8:00即到現場,	民政處	1.法律諮詢設於服務中心內已行之多年,且為大家熟悉之地點,律師與民眾諮詢處已有加屏風區隔以保障民眾之隱私,因空間不足,俟有適當場所再行遷移。 2.現場登記受理時間開始前30分

		須等到 9:30 才能拿取等待牌號，號次與預約者須穿叉排號，號次如排後面者，即須等到結束才能等到諮詢。建議可否改為前 6 名為現場預約號次。		鐘，為考量現場與預約民眾之公平性，號次排序以現場民眾優先，目前預約只有兩位民眾排在前段，其餘四位均排在現場登記之後。本府仍將加強服務品質，謝謝您寶貴的意見。 承辦人員：鄭燦銘 聯絡電話：5216121-234 本案並於 10 月 17 日上午先行電話與邱先生聯繫並說明。
16	10210160026	府後街現有一殘障停車位，世界街原(衛生局)外牆邊規劃許多工務停車位，卻無一殘障停車位，殘障朋友深感殘障車位太少，不敷使用，建請增設改善。	交通處	經查該路段設置停車格位之路面將於近期施作整平工程，本府將俟完工後重新劃設停車格位標線，屆時將增設身心障礙者專用停車位以利身障民眾停放車輛。 如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處停車管理科楊先生聯繫(電話:03-5216121 分機 484)。
17	10210170033	科學園路、民有街交叉路口，目前正在施作安全島施工工程，該工程的設計已妨礙到行車視線，請即刻停止施作，變更設計，以免事後亡羊補牢、浪費公帑，請儘速暫緩施工並檢討改善。	工務處	本案經現場勘查已請廠商降低木圍籬之高度，另本府交通處表示將於路口設置反射鏡以維行車安全，造成您行車不便尚請諒察。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處綜合工程科黃安德先生聯繫(電話：03-5216121 分機 283)。
18	10210170034	馬偕醫院前紅綠燈處上方天橋釘製之(時間溫度計)看板已損壞一月有餘，請儘速修復。	交通處	有關您反映事項，已請本處交通工程管理科承辦人員曾先生(電話：03-5216121 分機 464)查處，將儘速再行回覆。
19	10210170035	1. 東光路左轉忠孝路口紅綠燈號誌，欠缺(左轉←)號誌標示，易造成交通亂象及增加交通事故，請予增添(左轉←)燈號號誌標示。 2. 光復路一段與關新路(新光銀行前)巷口車道常被光復路一段直向車流擋住，影響巷內居民車輛出入。	交通處	1. 因增設左轉專用時相，需配合設置左轉專用車道，查該路段為二線車道，其左轉車流比例未達設置標準，若增設左轉專用車道，將影響直向通行車流，造成壅塞，尚請諒查。 2. 另台端反應光復路一段與關新路(新光銀行前)巷口車道常被光復路一段直向車流擋住，影響巷內居民車輛出入，本府將派員勘查該路口，視實際交通狀況適當規劃，以利交通順暢。 如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處(交通工程與管理科)洪小姐聯繫(電話：03-5216121 分機 464)
20	10210170036	投書人手機撥打 1999 話務系統反映問題，耗時 3	行政處	有關本府 1999 專線目前值機人員配置，囿於預算限制，上班日上午 8 時

		分鐘以上尚未有人接聽，只聽市長錄音插播，建請話務系統人員應答時間儘量縮短精減或增添線路改善通話品質。		至下午5時為4-5席、上班日下午5時至9時及假日上午8時至晚上9時為2席、晚上9時至隔天上午8時則均僅有1席，造成線上等候，本府深感抱歉，敬祈見諒。惟為改善佔線情形，本府已洽請委外廠商協助增加彈性支援人力，並預計於明年預算增加額度許可下，將增配固定值機人力。再次感謝您的建議，如尚有任何疑問或其他意見，歡迎洽詢：03-5216121分機419許小姐。
21	10210170060	關東國慶煙火場內有一供民眾填寫資料參與抽獎活動的攤位，許多民眾事後接到電話：03-6561395服務小姐淨水器中獎通知，告知中獎人只須負擔稅金及安裝費即可，經投書人詢問中獎廠牌及型號後，打電話至大同服務站求證，大同公司表示：最近接到許多民眾電話諮詢，大同公司並無此販售機型，乃詐騙集團所為。投書人表示：市府招商舉辦活動，如為詐騙集團所混雜其中，市府未做把關動作即讓廠商進駐攤位，民眾因相信市府的活動，不疑有它，事後卻發現為詐騙集團所為，建請市府儘速介入調查，以免更多民眾受害。	產業發展處	回覆有關台端反映9月28日國慶煙火抽獎問題乙案，經洽詢承辦單位該攤位係由該單位自行招商，淨水器公司辦理抽獎與產品推廣活動，該費用於淨水器安裝確認完成後收取之自付額10%費用，於抽獎聯上有書面說明，請台端考量是否接受該領取條件。市府將持續落實「唯民是寶」的施政理念，發揮團隊精神，繼續努力做好為民服務。
22	10210180013	西門市場及中央市場附近周邊最近(都更案)進行中，因少數人持反對意見，未能達成共識，目前該案延宕中。投書人憂心該案的推動進度，希望市府戮力儘快成案，促進地方繁榮，帶動商機。投書人並表示：該案成案實施日期並請回覆投書人。	都市發展處	有關您對西門市場及中央市場附近周邊之都市更新案所提建議，本府刻正辦理「新竹市都城隍廟周邊地區都市更新案」規劃研究，針對城隍廟周邊地區做整體規劃及考量，並將持續與當地居民及攤商協調，期能改善城隍廟周邊環境並創造都市願景。另於102.10.21下午14時30分與陳情人聯繫，已向陳情人說明。
23	10210210017	關新東路188號到底，至關東國小後門處，被鐵皮圍起，內部塵土飛揚，私人逕自作資源回收場利用，環境髒亂不堪，並影響學生環境衛生，建請相關單位積極處理。	工務處	有關關新東路188號底有鐵皮圍住乙案，本處將函請東區區公所予以查報本處再依違章建築處理程序處理並依規列管。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處使用管理科周先生聯繫（電話：03-5216121分機403）。

24	10210220022	學府路新竹高中大門公車站牌旁有一大樹，樹木已分枝亂竄，下垂枝葉已造成公車、校車停靠困難，請儘速修剪。	城市行銷處	感謝您反映貴校門口公車站旁樹木下垂枝，影響公車靠站需修剪情事，本府城市行銷處已錄案辦理，將於10/28~11/5派員前往處理，並於10/24日12:30分電話回覆民眾，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫5216121轉261鍾先生。
25	10210230028	東大路2段200號附近，路邊有一通訊行(騎樓佔用80%、另一饅頭店亦佔用100%騎樓)，最近因工程施作，行路人被迫行至騎樓，卻因違法商家佔用騎樓無法通行，請取締該2處商家。	警察局	台端反映「東大路2段200號附近通訊行及饅頭店家違規佔用騎樓」等情事，本分局經派員前往查處，現場已勸導該店家確實改善，並責由所屬加強巡邏、取締，俾維用路人權益。新竹市警察局第一分局，本案聯絡人員：徐進龍 聯絡電話：03-5253654
26	10210230030	中華路五段678號之1到680號中間，路面多處凹洞，請派員修復。	工務處	有關反映路段坑洞乙節，本府近日將派工前往修復。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科張先生聯繫(電話：03-5216121分機294)。已電話連繫，通話中。
27	10210280010	<ol style="list-style-type: none"> 北新竹火車站前空地，於10月21日貼出公告表示不得停車，此張公告未見任何主管單位蓋章、亦無任何公文文號，僅以A4白紙繕打，實在不具任何法律效益，很容易誤認為附近學生之惡作劇，完全沒有達到公告效應，又車站大廳亦無公告、戶外空地只張貼2張告示於140公分矮牆！公告四天？(東勢派出所) 車站前空地，完全無任何交通停車指示線，民眾完全不知何處為人行道、何處為可停車處？ 本人為眾多通勤一族，每周往返於新竹、苗栗之間，原於新竹火車站搭乘，機車皆停於新竹市信義街，於九月初時該處張貼公告(有市長蓋章)之公文多張，故無法停於新竹車站附近，現改搭北新竹車站台鐵，現今北新竹車站又公告不得停車，實不知市民該將機車停於何處？ 	交通處	<p>吳小姐您好，有關您反映台鐵北新竹站機車停放問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 經查該車站人行道上張貼通告為東勢派出所張貼，該前站出入口人行道狹窄，民眾反映機車違規停車於人行道，影響民眾搭車行走不便，爰本市警察局第二分局東勢派出所前去張貼通告，請搭車民眾配合勿隨意亂停車影響行人空間。 車站前方空地為台鐵土地，已施作汽機車提供搭車民眾使用，因前站周邊無公有地可做為停車設施，且人行道已太過狹窄，行人行走不便，建議多使用後站完善停車空間停放機車(東光橋)，以解決停車秩序。 新竹火車站周邊機車停車設施，公有林森停車場BOT施工中，預定兩年後完工開放民眾停車使用，目前如欲停機車請停至後站機車停車場。 有關您於該車站搭車時，違停遭開立違規舉發白單，請您洽該派出所處理，以維護停車動線。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府通處停車管理科陳先生聯繫(電話：03-5216121分機484)。(已於11/1日上午10:30電話聯絡)

		4. 北新竹車之公告載明 102年10月25日0時起， 將依規逕行舉發或拖吊， 請問「規」於何處？又於 26日凌晨逕行舉發用意何 在？罰單 NO:100076170		
28	10210280026	投書人從台鐵新莊站停放車輛後欲到六家高鐵站，停車收費無上限(按時間收費)，投書人表示：政府在鼓勵民眾搭乘大眾運輸前提下，是否應參考竹北高鐵站寄車收費標準180元為上限，當符合社會現況及政令宣導。	交通處	感謝您反映台鐵新莊站附近停車場收費上限問題，該地區目前停車場收費方式為每日8時至22時止，以時計費每小時20元，該地區附近持續興建住商大樓，並已有建案陸續完工，爾後勢必影響停車空間使用，評估後仍以現狀之收費方式為主，減少長期佔用車格之情形發生，故礙難配合變更收費標準，尚請您諒察。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處停車管理科黃小姐聯繫(電話：03-5216121分機483、484)。
29	10210300026	光復路一段往二段關新路交叉口路口行人穿越道紅、綠號誌燈損壞，請修復。	交通處	關於反應光復路一段與關新路交叉口路口號誌損壞乙案，經電話瞭解，台端所反應為路樹遮蓋號誌，影響用路人辨別。本府已派員前往處理，以維護交通安全。
30	10210310034	東大路高架橋每日清晨5:30~6:15清運掃街2~3趟，音量低沉吵雜，投書人不堪其擾，建請清掃時段變更為中午時段。	環保局	有關東大路天橋掃街車低音頻噪音影響住戶睡眠乙案，目前本局已調整時段執行，本局將檢討改進降低噪音影響。造成您的困擾，敬請見諒。如尚有相關疑問請逕洽本局清潔科連絡電話:5388406。
31	10210310035	公道五路與中美路交叉口紅綠燈標誌燈號： 1. 斑馬線前小綠人秒數過短(不到30秒)，老弱婦孺無法在時間內跨越對街，請予延長綠燈秒數。 2. 紅燈顯示時，車輛時常逕行左轉或迴轉，易生危險，請設置禁止標示、或增設照相攝影器材。	交通處	有關本市公道五路與中美路交叉口設置禁止左轉或迴轉標誌乙案，經查旨揭路段已與台端電話聯繫係為公道五路與東美路口之慢車道違規左轉及迴轉，依據「道路交通標誌標線號誌設置規則」第74條禁行方向標誌，用以告示車輛駕駛人禁行之方向。禁止左轉用「禁18」設於禁止各種車輛右轉、左轉或左右轉道路入口附近顯明之處。有時間、車種、車道特殊規定者，應在附牌內說明。第75條禁止迴車標誌「禁22」，用以告示車輛駕駛人在前段道路行車，不准迴車。設於禁止迴車之地點。已設有禁止左轉標誌或標劃分向限制線、禁止超車線之路段，得免設之，尚請諒察，另設置取締違規器材台端之意見本府將納入考量範圍，感謝您來函反映。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處(交通工程與管理科)陳先生

				聯繫（電話：03-5216121 分機 464）
32	10210310039	建中、建美及建新路段，許多學生上、下學騎乘機車，噪音過大(消音器拔掉)且不遵守安全規定(蛇行亂竄)，建請附近校方、警方加強學生交通安全輔導、或加強取締。	警察局	<p>1. 有關民眾建議加強取締學生危險駕車之事項，本分局轄區各派出所已持續規劃於重點時段，執行「防制危險駕車專案勤務」，並於本分局轄區內執行路檢或機動巡邏、防制危險駕車勤務，以確保民眾安全及交通安全順暢。</p> <p>2. 為掌控第一時間有效處理及強化執法效能，如您發現該處仍有危險駕車情形時，請立即撥打 110 或 03-5728750 電話報案，本分局將立即派員到場處理。本案聯絡人：蔡明益 聯絡電話：03-5728756 警察局第二分局</p>