

新竹市政府服務中心 102 年 3 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	10203040015	體育街、體育場(停車場)上面，兒童遊戲場(騎馬)器材，已損壞多時，尚未處理，請儘快修復。	交通處	有關兒童遊戲場(騎馬)器材損壞多時問題，經查該兒童遊戲場(騎馬)器材已設置多年，致使部分螺絲損壞脫落，造成(騎馬)器材坐墊多已掉落，影響兒童安全甚鉅，本府已請廠商整體評估，若無法修復將請廠商拆除，以維民眾安全，本府特致謝忱。
2	10203040012	體育街雖已劃設紅線，但車輛依舊違停嚴重，請相關單位勤於取締，以達嚇阻作用。	警察局	有關您建議加強取締體育街違規停車之事項，本分局轄區派出所已將體育街沿線道路列為交通稽查重點，加強派員取締告發周邊違規停車，持續編排警力進行交通整理，以維市容觀瞻及交通順暢。為掌控第一時間有效處理及強化執法效能，如您發現仍有您所述之情事時，建議您可即時撥打110、5728750 電話報案，本分局將立即派員，依交通違規事實嚴正交通執法；感謝您的來信。
3	10203040013	林森路 124-126 號之間人行道上，被大排檔餐飲以塑膠布圍起營業，2/4 投書警方督察室，至今未有動作，請徹底查辦並予拆除。	警察局	有關您來函反映，大排檔餐飲以塑膠布圍起占據人行道營業，本分局已立即派員查處。
4	10203050024	投書人母親曾有自殺、憂鬱等記錄、每月至台大新竹分院精神科就診，主治醫師:詹仁輝。 1. 母親就診以來，醫師都有開藥物治療。藥物治療達到某種程度後又再接受精神電療(有健保給付)，最近醫師表示這部份病人必須(自付)費用 2000 元，投書人逕至健保局諮詢該醫療問題付費標準，得到答覆是:沒有(自付)標準；投書人再於門診諮詢該詹醫師表示： 如院內健保總額給付超過給付標準，就只有請病人自行負擔。試問病人如何知道院方總額給付已達健保局給付標準。 2. 詹仁輝醫生在病人病歷上寫出病人可能「服藥不規	衛生局	有關台端反映令堂在台大醫院新竹分院精神科治療，已與您聯絡，陳情「電療自付及病歷記載」乙案，醫院說明如下： 1. 詹醫師曾與台端會談數次，會談曾提及健保給付問題，就詹醫師表達說明的是:相關治療及檢查均需符合健保給付的相關規定辦理，所申報之費用須經健保局審查方可。 2. 民國 101 年 7 月間，任先生陪同母親就醫時表示，母親近期有手抖、幻聽、妄想等症狀，病患並曾有服藥抗拒情形，故醫師於病歷上記載「服藥抗拒」，並非記載「可能服藥不規則」。此情形代表病患心理上對服藥的不能接受及被動，而且是那段期間內之短期現象，並非長期狀態，之後病情即已有改善，所有病程之資料，院方都詳實記錄。 3. 因醫師無法親自監督病患服藥，故服藥順從度之觀察評估，多半需經由家屬口述，醫師均需據實記錄於

		<p>則」字眼，令投書人非常難過，此不負責任的說法，投書人表示：他另請教精神科陳主任的看法，陳主任表示：既然是「可能」，當然也有「不可能」之意思；投書人認為該主治醫生詹仁輝先生此沒有證據的說法，顯然是不厚道、不公平的醫病記載，</p> <p>3. 經向主管權責單位衛生局諮詢，該單位承辦人：王惠文小姐卻表示：投書人應再回醫院和醫生溝通，並未再作任何回應。</p> <p>綜上，懇請市府基於人道立場，替投書人找回醫病關係及相關解決問題的辦法。</p>		<p>病歷上。感謝您的來信，若有疑義請來電衛生局醫政科 5723515-231 王小姐洽詢，敬祝您健康快樂。</p>
5	10203060025	<p>民眾建議於新竹火車站設置機車或自行車租用站，供外縣市來客租用，達到背包客另類方便在地遊的選擇參考項目之一，敬請評估作為施政參考。</p>	交通處	<p>有關建議於新竹火車站設置出租機車或自行車供旅客租用乙事，因火車站前路網複雜，因安全考量，將於站前自行車路網規劃完成後，再將台端意見列入考量。感謝您來函反映，本府深感謝忱。</p>
6	10203080022	<p>光復路 2 段、東園街 1 號(東勢派出所、團管區)後面，人行道路樹遮到路燈，影響行人安全，請修剪。</p>	城市行銷處	<p>有關東園街 1 號行道樹擋路燈照明，影響用路安全情事，本府城市行銷處已錄案辦理，將於 3/15 日派員前往修樹，並於 3/12 日 16 時電話回覆民眾，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 261 鍾先生。</p>
7	10203080023	<p>東園街 41 號路口，路燈已修復，但燈光顏色已由白色轉換成暈黃色，希望回復以往慣常的白色燈泡。</p>	工務處	<p>經查原白色水銀燈因屬有毒污染物，本府已漸近將本市路燈汰換為無污染鈉氣燈或 LED 燈，台端所申請事項本府歉難辦理。已於 3/12 下午 2:00 電話連繫說明。</p>
8	10203110013	<p>林森路 124-126 之間人形道，被大排檔餐飲以塑膠布圍起營業，3/4 經投書後，目前業者以鐵板鋪於地上、放車於上、再以三角錐圍起之方式，是否伺機而動再起爐灶不得而知，但至少目前情況已嚴重影響行人行的安全，請警方徹底查辦。</p>	警察局	<p>1. 有關您來函反映，大排檔餐飲以鐵板鋪於地上佔據人行道營業，本分局已立即派員查處。 2. 非常感謝您的寶貴意見。</p>
9	10203120007	<p>投書人於民國 102 年 2 月 27 日停放車輛於新竹市光復路公有免費停車場(敬軍營區停車場)。待 228 假期結束返回取車時，卻收到 8 張停車單</p>	交通處	<p>感謝您來函反映撤銷 8 張停車單據共 1500 元的問題，有關您反映光復路二段公有免費停車場實施停車收費相關公告事宜，邇來民眾反映停車場遭民眾長期佔用無法停車，為維護停車場</p>

		<p>據共 1500 元整。事後經查詢發現市府於民國 102 年 2 月 22 日於網路上逕行公告：自 3 月 1 日起，此免費停車場改制為計時收費停車場。市府自公告起，訖至執行僅有一週時間，而執行期間正逢 228 假期，使投書人無法第一時間反應變更。且該停車場並無任何顯著公告表示該場地即將變更，市府應有責任清楚告知市民行政變更並給予充分反應時間及宣導。如此倉促政策，使投書人處於資訊不對稱，遂蒙受損失之狀況，有行政疏失之嫌。至此要求市府撤銷 8 張停車單據共 1500 元整，並重新於該停車場張貼顯著公告，避免再發生類似情事。</p>		<p>停車秩序，並依使用者付費原則實施收費，以增加停車轉換率，該周邊路邊停車格及路外停車場車位，其路外停車場計有敬軍營區及金城一(目前施工中暫停開放)及金城二(原竹人幼稚園)等 3 處臨時平面停車場，已於 102 年 2 月 4 日起完成收費公告程序，自 102 年 3 月 1 日起實施收費，並於 2 月 23 日起於車輛擋風玻璃上夾單告知車主，另您反映本府停車網站公告周知，以利讓民眾知曉收費訊息，故您於敬軍營區收費停車場停車，請您儘速繳交該筆停車費用，尚請諒查。感謝您來信反映，本府深感謝忱。</p>
10	10203130008	<p>投書人每月請領社會救助金一萬元補助，3/12 電話至本府社會處諮詢能否再提供其他社會福利或其他能給予當事人的資金協助，當天經電話轉接三次，才由張玉珍小姐告知：我們已問過現場人員，但沒人接過投書人電話，後經科長出面解釋緩頰，此事暫告結束，投書人重點說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投書人為癌症患者，無固定收入，一萬元補助金不足以支付龐大醫療及生活開支，請市府提供其它有關資源管道幫助患者解決生活問題。 2. 承辦員對投書人說：六個月前你不是已拿過錢了嗎？投書人認為此話太過傷人，請予解釋道歉？ 	社會處	<p>有關您反映本處同仁服務態度不佳一事，經本處承辦人 3 月 13 日上午電話與您會談後，大致瞭解事件內容，並已於 3 月 12 日當日提供台灣公益服務協會急難救助申請說明單 1 份，台端可逕自提出申請。另有關同仁服務態度問題，將會加強督導同仁注意改善，並請見諒。如您仍有相關疑問，歡迎您來電或至本府洽詢，聯絡電話：03-5216121 轉分機 394 呂小姐。</p>
11	10203130022	<p>光復路 1 段 576 巷 50 號前，經查為私人繪設停車格，請查察並塗銷。</p>	交通處	<p>有關光復路一段 576 巷 50 號前私設停車位案，本府將立即派員予以註銷。感謝您來函反映，本府深感謝忱。</p>
12	10203130032	<p>香山區五福路 2 段 246 號，因車禍遺留現場砂石，請儘速處理。</p>	環保局	<p>本局已派員清理完畢。</p>

13	10203140013	<p>1. 本市各公車站牌過高，對大多數民眾來說，不太方便。</p> <p>2. 站牌時刻表上字跡太小，老人家看字吃力，非常不便。</p> <p>綜上，懇請改善。</p>	交通處	<p>有關您反映「本市站牌高度過高與時刻表字體太小」一節，查本府現刻正辦理「新竹市公車站牌全面更新工程」，新式站牌屬柱狀式，路線與時刻表高度約為 110 公分至 170 公分，符合學童與一般成人目視高度。非常感謝您關心本市交通發展，並期不吝再賜教。亦歡迎您與本府交通處交通處大眾運輸科高小姐聯繫（電話：03-5216121 分機 476）。</p>
14	10203140014	<p>市區公車因班次太少，投書人曾有等公車 40 分鐘之久的經驗，是故，因車班少、民眾不願搭乘（搭乘人少），公車誤點已成常態，公車時刻表形同虛設。建議如下：</p> <p>台灣已進入老人高齡化社會，搭乘公車民眾大多為：上班、上學及老人居多，誠心建議大型公車改換成小型巴士，增加班次，提高民眾搭乘意願，才不致浪費政府施政美意。</p>	交通處	<p>有關您反映「市區公車班次少，公車誤點已成常態，建議改成小型巴士增加乘載率」一節，查本府對於公車業者(新竹汽車客運股份有限公司)誤點、脫班、漏班與其它違規情事設有扣款與處份機制，建議台端遭遇前揭情事即向本府反映，俾利後續辦理查核與相關處份事宜。另建議將公車改成小型巴士，本府已於 102 年 3 月 19 日函文新竹汽車客運股份有限公司，俟該公司函覆再行續辦。非常感謝您關心本市交通發展，並期不吝再賜教。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通處大眾運輸科高小姐聯繫（電話：03-5216121 分機 476）。</p>
15	10203140028	<p>世博一路 55 號免費公車，司機服務態度不佳，請改善。</p>	交通處	<p>旨案於 102. 3. 15 下午二時左右撥通給陳情人，劉小姐述說並無投訴此事。</p>
16	10203140038	<p>載熙國小旁尚未完工的「淳美學」電梯大廈（約 20 層樓高），頂樓有大塊帆布，如遇風吹時，即唸唸有聲，擾人睡眠，請通知拆除。</p>	工務處	<p>有關「淳美學」建築工程，頂樓帆布產生噪音乙事，本府已於 3 月 15 日通知該工地現場負責人儘速完成改善。已於 102. 3. 15 上午 11 時 5 分電話連繫。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建築管理科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 292）。</p>
17	10203180005	<p>投書人將自行車停放於後火車站腳踏車停車處，並將自行車鎖於腳架上，但 3/17(星期日)前往牽車時，車子及車腳架一併被施工單位拆走，不知去向，請告知並還車於投書人。</p>	交通處	<p>本市後站轉運站興建工程預定於 102 年 3 月 27 日開工，本府已於去年 12 月即張貼公告及夾單通知，並另行於 102 年 3 月 7 日再次夾單請各位車主於 3 月 15 日前配合將愛車移置，惟至期限為止，尚有部分車主未能即時移置，為利工程進行，本府爰請廠商將上鎖於腳踏車架之自行車，連同腳踏車架一同移置於該轉運站工務所旁（地下道上來右邊汽車停車場最內側處），另本府為免影響自行車停放權</p>

				<p>益，本府已請廠商配合將部分腳踏車架(20支)移置於台鐵工會大樓旁(東南街1巷14號)機車停車場，供民眾自行車停放，感謝台端對本府停車業務之建言、指教，本府特致謝忱，敬祝愉快。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曾先生聯繫(電話：03-5216121分機464)。</p>
18	10203180025	<p>投書人閱讀今日報紙得知清華大學內松鼠遭人射擊受傷乙事，被新竹市政府生態保育科說：「等你們看到松鼠再說」；動物園又表示：「沒時間處理」，兩單位互相推諉，沒人處理。如今該松鼠是死是活沒人知道，投書人表示：如果該松鼠拖延急救致死，請懲處相關單位及失職人員。</p>	產業發展處	<p>首先，謹代表市府團隊感謝您對市政的關心與支持。</p> <p>一. 本案已於102年3月19日電話回覆。</p> <p>二. 清華大學與新竹市政府在接獲通報有松鼠受傷後，次日即至該松鼠常出沒地點搜尋，可惜並無所獲。日前有熱心民眾在清大駐警隊的陪同下進行誘捕，過程中雖多次有機會接近受傷的松鼠，但因受傷的松鼠過於驚嚇，刻意躲避人群，因此無法順利捕獲。</p> <p>三. 19日上午接獲清華大學通知赤腹松鼠已被誘捕籠捕獲的消息，立即聯繫本市立動物園準備後續急救，動物園獸醫初步檢查後，經1小時10分的緊急手術成功將長約13公分的箭支取出。術後松鼠已經可以活動，評估若無其他感染情形，這隻松鼠應該可以在2週後拆線。</p>
19	10203190025	<p>1. 市民卡所知申辦時間為10天左右即可領取，但事實上卻須1個月後才可拿到。</p> <p>2. 市民卡在製作之初，就應讓民眾瞭解市民卡的功能及福利項目，至今許多民眾尚不知市民卡的功能到底是啥！</p> <p>綜上，請相關單位利用媒體或其他有關資訊讓民眾充份了解市政的良法美意。</p>	產業發展處	<p>有關市民卡領取時間問題，本府已極力要求悠遊卡公司儘速製卡，目前發卡時間約三週左右。</p> <p>另外台端建議有關市民卡功能福利項目讓市民充分瞭解，本府在市民卡主題網站、宣導DM及近日報紙媒體上均有揭露。隨著陸續推出新的服務功能，也會陸續宣導週知。謝謝您的建議。本案於(3/20下午14:30聯繫投書人3次，惟手機未開機)。</p> <p>本案連絡人：黃昭勳，電話5216121#583)</p>
20	10203200008	<p>投書人於3/19欲前往介壽路搭乘1路公車，在車程中錯認地點，即按鈴下車，投書人隨即請教司機：陳慈文先生(往介壽路到站時，請予告知)，投書人表示：該司機既</p>	交通處	<p>有關您反映「102年3月19日搭乘市區公車1路至介壽路，司機陳慈文回答站點事宜態度不佳」一節，本府已於102年3月22日函文新竹汽車客運股份有限公司提供事發時間行車紀錄影像檔說明旨揭情事，俟該公司函送</p>

		不理會，到站時也不予告知，請查察該司機處理事件的態度，並予改善。		本府再行續辦。非常感謝您關心本市交通發展，並期不吝再賜教。
21	10203200012	3/19 施工單位於明湖路 116 巷 18 弄 2 號路面鋪設瀝青時，不慎將住戶水錶蓋覆蓋柏油，導致錶蓋無法開啟，請派員儘速處理。	工務處	有關明湖路 116 巷 18 弄 2 號鋪設柏油路水錶覆蓋導致無法開啟乙節，本府派員現場勘查後，已通知台電人員並於 3 月 21 日處理完畢。本案亦於 3 月 22 日上午 08 時 40 分電話連繫。感謝您的來信。
22	10203200032	明湖路 939 巷 3 號原建物為平房，卻用鐵皮加蓋為 2 層樓房，顯然是違章建築，請查察取締。	東區區公所	有關台端舉報地點，經與台端電話聯繫及現場勘查，應為明湖路 393 巷 3 號，本案本所已開立 102 年 3 月 25 日東違字第 111 號查報單。違建築於區公所查報後，後續認定或認定後之補照或拆除作業權屬市府工務處，市府違建拆除作業之排定有其先後順序，您可依上列查報單案號逕洽市府工務處。
23	10203220008	清明節即將到來，希望本府提供可付費式「清明掃墓專車」，方便市民搭乘，免除塞車及不便之苦。	交通處	有關您建議「本府提供付費式清明掃墓專車」一節，經查本市大坪頂地區受限於道路幾何條件，不適合大型巴士進出行駛提供接駁服務。如您尚有疑問或其他意見，請予本府交通處大眾運輸科高小姐聯繫，電話：03-5216121 分機 476。
24	10203220010	投書人有 2 輛車，因只收到 1 張牌照稅繳款單，所以致電稅務局查詢，因分機 316 佔線中，於是接電話小姐留下投書人電話，並主動為其查察另 1 張稅單的去向及未收到的原因，並回電於投書人，投書人表示：服務態度好是公務員基本態度，但這位承辦員因其工作態度既不推諉、承辦非己業務又有一顆熱誠及積極的心，誠屬難得，希望予以讚賞及肯定。	稅務局	對於您查詢當日本科所有電話因查詢電話佔線，以致無法即時為您服務乙節，3 月 26 日已先行電話致歉，有關您所表揚的服務人員經查係本局當日話務中心的值勤人員呂秋蘭小姐，本局將會於局務會議予以公開表揚，感謝您對本局的肯定與支持！隨函檢附「意見調查表」敬請填寫，本局將寄送精美小禮物，並請留下地址和姓名。
25	10203270030	竹光路因施工原因，整條道路封鎖，只剩一條慢車道可供民眾通行，投書人因工作關係必經此路，碰到廠商卸貨，阻塞道路，交通完全停擺無法動彈：投書人表示： 1. 在剩一條道路可行的條件下，卸貨時間是否可以規範。 2. 施工時間拖延甚久，請儘快完成工程。	工務處	有關竹光路既有快、慢分隔島改善工程，第一階段施工改道之建議事項，茲說明如下： 1. 本工程自 102 年 3 月 4 日起進行第一階段交維改道時，已於慢車道劃設紅色之禁止停車線，有關現場違規停車及佔用車道卸貨之情事，本府已請交通警察隊及各轄區派出所加強取締，以維持道路暢通。 2. 本工程第一階段施工，預計於 102

		3. 如何解決目前交通紊亂狀況，訂定替代方案，請研擬。		<p>年6月25日完成，屆時將開放中央雙向快車道及混合車道供通行；本階段封閉主線道路時間較長，請台端共體時艱，務必依相關管制措施通行。</p> <p>3. 另有關於利用竹光路過境之車輛，本府已責請施工廠商於武陵路、成功路、經國路及延平路等處樹立相關改道標誌牌面，提醒用路人提前改道，避免車流壅塞於竹光路慢車道上。</p>
26	10203270034	磐石路上，磐石中學前有2處地方施工，此處人車眾多、交通紊亂，由其學生上、下學更是危險，施工進度緩慢(有時停擺)，易生交通事故，造成民眾生活上極大不便。請相關單位儘速完工，還給民眾行的空間。	工務處	<p>本府推動污水下水道建設需於道路下方埋設污水下水道管渠，導致交通不便，敬請見諒。污水下水道建設為重大公共工程，先進都市指標，以改善生活環境、降低蚊蠅滋生。造成您生活上的不便，尚請諒察。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，仍請不吝來電指導</p> <p>，本府工務處下水道科林友勝先生聯繫(電話：03-5216121分機393)。</p>
27	10203280022	新竹台大分院內，目前因內部整修，樓梯附近的逃生口臨時圍籬已築起2個月餘，妨礙逃生，請予改善。	衛生局	<p>已多次電話聯絡，您均未接電話，關於您所投書(妨礙逃生出口)已與該院聯繫並請醫院回覆，待醫院回覆，本局將儘快回覆您，若有疑義請來電本局醫政科</p>