

新竹市政府服務中心 102 年 8 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	10208010016	中華路鐵路旁，新竹國小附近興學公園內的公共水源，被附近(家禾冷氣行)轉接私用於自家營業回收之冷氣機清洗，請相關單位加裝鎖頭控管，並取締違法竊水。	城市行銷處	興學公園內澆灌植栽用水，被民眾轉接私用乙案，本府業於102年8月6日派員於水龍頭加裝鎖頭控管完竣，並勸導附近民眾勿再私接水源己用。若還有任何指教，歡迎來電5216121-383城市行銷處:楊先生。
2	10208060018	8/6 下午投書人在北大路 12 號大樓前停車，人還站在車旁，拖吊人員飛快貼上封條，迅速輪胎上架，速度之快、令人咋舌，既未鳴笛，也不理會現場車主，經投書人以身擋車，才被放行，此案件已造成下列事項民眾觀感不良： 1. 未先鳴笛即上架拖走。 2. 黃色貼紙當著投書人面前快速貼於 4 門上(警員:彭浩洲)。 3. 投書人即使站在車旁，也強行拖吊。 4. 態度惡劣如同土匪。 5. 該事件是否造成普遍民怨。	警察局	查行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第 14 點第 1 項規定：「無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。」受理機關得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考。 本案聯絡人員：黃竹青 聯絡電話：03-5250382
3	10208080017	民族路 30 巷(四海遊龍旁)巷口，道路標示牌歪斜，請派員扶正或重置。	交通處	有關反應本市民族路 30 巷口道路標示牌歪斜乙案，本府於 102 年 8 月 9 日已派員移除，並錄案辦理，將依本(102)年度預算額度及申請順序逐一設置，市府感謝您的來信指教，敬祝愉快。
4	10208080018	免費公車 55 路(園區段)班次與時刻表不相符合，並且時常脫班，請改善。	交通處	有關您反映 55 路免費公車時刻表不準乙案，查本市 55、57 路公車係以 6 輛電動公車接替行駛，57 路闢駛以來，其行經市中心區路段常因市區交通壅塞，造成未能及時返回新安站發車，造成 55 路免費公車竹科往南寮方向時刻誤點，本府近期綜整營運資料檢討後調整。造成您的不便，還請見諒。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)溫小姐聯繫(電話：03-5216121 分機 476)。

5	10208130011	新莊街 148 巷 15 號，新裝置 LED 路燈太亮、過於刺眼，請改善。	工務處	有關您所反映本市新莊街 148 巷 15 號路燈太亮乙節，經本府派員勘查結果，通報地點本府已派員調整完成。感謝您的來信。(本案於 102.8.14 上午 10 時電話連繫)，本府工務處楊先生(電話：03-5216121 分機 294 或 5736251)路燈維修專線反映。
6	10208140005	明湖路 321 巷對面，路面凹洞，請派員處理。	交通處	有關台端所反映本市明湖路 321 巷對面車道路面凹洞問題，本府已派工於 8 月 14 日修復完成。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：03-521612 分機 294)。
7	10208150010	經國路一段 398 巷 7~9 號轉彎處，民眾私自於水溝蓋上加蓋半圓型水泥牆，造成用路人不便，請業務單位： 1. 拆除此牆面。 2. 並於該路口加裝反射鏡。	工務處	1. 已通知東區區公所派員查處。本案經現場勘查本市經國路一段 398 巷 7 號前有佔用排水溝施作水泥溝構造物情形，已函文本市稅務局查明所有權人，俟查明後函請所有權人限期改善，逾期未自行改善者處以罰鍰。 2. 有關建議於本市經國路一段 398 巷 7~9 號裝設反射鏡乙案，經查旨揭段路暫無適當設置地點。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)(已於 102 年 8 月 19 日聯繫當事人)
8	10208150047	體育街 20 號(舊消防局)，環境髒亂、鼠輩出沒，請儘快清潔處理。		1. 於現場勘查確有污染情事。 2. 將查明土地所有人後發文通知改善。 3. 納入本市空地、空屋髒亂點列管。 環保局環境衛生管理科承 辦人:王榮光 5368920-4011
9	10208150048	00 路 0 號 1-2 樓為同一住戶，該住戶利用 1 樓空間長期堆置回收物於屋內，造成惡臭，鄰居無法忍受，經反映里長及環保局，均以依公寓管理條例於屋內堆置，因無法源依據取締為由，不了了之，建請相關單位徹底解決問題，投書人表示:台中市經查於屋內堆砌回收物、造成環境污染者，罰鍰四萬元整，可資參考。	環保局	1. 本局於 8 月 16 日會同社區劉總幹事前往稽查。 2. 現場回收住戶大門深鎖，外圍聞不到臭味，未違反廢棄物清理法規定。 3. 另，貴社區劉總幹事表示:已依公寓大廈條例請新竹市政府工務處函文行人限期改善。 環保局環境衛生管理科 承辦人:楊桂淑 5368920 轉 4007 已回覆陳情人。
10	10208190010	明湖路 294 號左方，路面凹洞，請派員處理。	工務處	有關反映明湖路 294 號左方，路面凹洞乙節，本府已於 8 月 21 日派工修復完成。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：5216121 分機 294)。

11	10208210010	中華路4段411巷(牛埔里山坡長巷)為既成道路，該路段因路樹枝繁葉茂，造成擋路燈、攀電線及樹倒塌之狀況，請儘速派員修剪處理。	城市行銷處	有關反映中華路4段411巷樹木擋路燈、攀電線及倒塌等情事，本府城市行銷處已錄案辦理，本處已於8/21日派員前往將倒塌樹木移除，另，擋路燈及攀電線部分，並排入本處喬木修樹工作表，俟日後再行派工前往處理，屆時歡迎台端蒞臨指導，本案並於8/23日10時50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	10208210011	中華路一段，時常挖補及工程施工，路面像似補破丁的乞丐裝，車輛行走其間巔頗不平，請予刨除、重新整鋪。	工務處	台端反映本市中華路一段道路不平乙案，經查本府102年度預計辦理中華路一段(太原路口至公道五路)刨除加封改善，惟因需管線單位配合辦理人手孔下地作業，加封時程將會依實際下地作業辦理情形而有所不同。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楊先生聯繫(電話：03-5216121分機295)。已於102.8.22上午11:57分電話告知陳情人。
13	10208230020	投書人因在外，以行動電話撥市府0800084088免付費電話，但沒轉接功能，投書人必須再重新撥號，非常不方便，投書人認為：既然是為民服務，為何不能做到服務百分百(新竹縣即有此功能)，建請市府尊重民意予以設定轉接功能。	行政處	來信敬悉，非常感謝您的建議，關於免付費電話無法轉接部分，本府將進行改善。 免付費電話是基於能立即為民眾服務而設立，未能直接解決您的問題本府深感歉意，將加強員工教育訓練，期能做到單一窗口為民眾服務之目標，歡迎您持續給予本府批評與指教。
14	10208230027	投書人前往北區衛生所替孩子索取保險套，承辦員告知已半個月缺貨了，經詢問東區衛生所一樣告知缺貨，請釋疑？	衛生局	有關本局及三區衛生所代售台灣婦幼衛生協會避孕器材衛生套缺貨事件，造成您的困擾深感抱歉。 本局業於102年8月23日下午15時10分與您聯繫，並述明本市辦理情形，實因台灣婦幼衛生協會(進貨單位)嚴重缺貨，造成全省衛生套供應不及，本局將持續與台灣婦幼衛生協會聯繫，到貨情形並適時辦理進貨。另，在政府大力推廣安全性行為保護觀念下，衛生套之販售已遍及全省24小時便利商店、藥局、藥妝店...等均有販售。
15	10208260007	十八尖山飲水機時常無水供應，是機器故障或人為疏失，請儘速派員處理。	城市行銷處	有關台端反映十八尖山飲水機無水乙節，乃由於水管破裂所造成，已於8/26早上11點修復，如有問題請電洽03-5216121*262楊小姐，8/26民眾電話無接聽。

16	10208270005	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中正路 168-180 號違建戶，已投書一年尚未處理。 2. 中正路 284 巷 268 號，亦為違建。 <p>綜上，請儘速處理。</p>	工務處	本案依規排入拆除作業中。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先生聯繫（電話：5216121 分機 283）。
17	10208270007	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明湖路 575 巷(大眾廟紅燈處)，路面坑洞。 2. 明湖路 575 巷 5 號，路面坑洞。 <p>請派員處理</p>	工務處	有關反映路段路面坑洞乙節，正確地點應為南大路 575 巷 5 號，本府將派員進行修復。已電話與李小姐確認地點。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：5216121 分機 294）。
18	10208270008	中正路轉往 68 快速道路口，路面 3~4 處坑洞，請派員處理。	工務處	關於反映中正路往 68 號快速道路坑洞問題，本府已於 8 月 27 日修復完成。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：5216121 分機 294）。
19	10208270015	中正路(美乃斯)至圓環處，沿途路邊堆積許多落葉，影響市容，請儘速清理環境。	環保局	本局於 8 月 28 日早上電洽台端，該路段每天均有派員清掃，落葉期間也請清掃加強維護整潔。承辦人林宗逸 5388406-20
20	10208270020	<p>投書人 8 月 27 日下午 1:30 分至東區戶政 3 號櫃台，辦理有關小孩身分證請領問題，投書人感覺：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 承辦員的回覆不夠專業。 2. 有關學童身分證核發問題已由學校統籌辦理，但須自行申辦者，須學童本人親自至戶政單位申辦，光華國中未盡告知學生家長之義務。造成家長申辦上之困擾。 	東區 戶政事務所	<p>依據內政部 102 年 8 月 1 日新修正之『國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦理』第 9 條第 1 項之規定：「戶政事務所受理初領、補領、換領或全面換領國民身分證，應切實核對查明本人戶籍資料、歷次相片影像資料及人貌，並將所繳交相片掃描建置影像檔，列印於國民身分證。核對本人容貌產生疑義時，應查證其他附有相片之證件或相關人證等方式，以確定身分。」同條第 2 項亦規定：無行為能力人及限制行為能力人請領國民身分證，由法定代理人代為申請，初領或補領國民身分證，應核對本人人貌。</p> <p>因身分證乃個人身分識別之重要證件，為防堵偽冒領事件層出不窮，內政部甫於本年八月修正通過本相關規定，並要求戶所受理初辦身分證及發證時需核對本人人貌。</p> <p>另，有關本所到校受理國中三年級學生初領身分證，往例與學校排定時間為每年 3 月份到校服務，由於內政部係今年 8 月份修改身分證初補換領之相關規定，本所定將加強與學校溝通，告知是項規定。同時非常感謝您的來信，若尚有任何疑問請洽</p>

				5226020 分機 11 鄭小姐
21	10208270023	明湖路 648 巷口有一路燈不亮，編號(高幹青草 45 左 1，D9482、GA06)，請派員修復。	工務處	有關您所反映本市明湖路 648 巷口路燈不亮乙節，經本府派員勘查結果，通報地點本府已派員修復完成。(本案於 102.8.30 下午 1:00 電話連繫)。
22	10208270024	青草湖湖岸邊，九盞路燈不亮。請修復。	工務處	有關青草湖岸邊 9 盞路燈不亮乙節，本府將派員於夜間巡查後再儘速前往修復。 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呂振元先生聯繫(電話：0932-949691)。
23	10208280019	西大路 780 巷 13 弄，投書人認為： 1. 該巷道既為私有土地，為何繪置黃線(繪置前交通處承諾會與投書人聯繫)，但至今從未接到交通處電話通知？ 2. 投書人表示該巷道附近施作汗水下水道工程，其間有與相關單位聯繫，稱該工程尚有討論空間，但至今未接有關單位電話聯繫。 3. 此巷道旁有一建築工地，其圍欄有 1 米半的使用空間(超過黃線)，是否合理？ 4. 綜上，投書人認為工地既有 1 米半使用空間，為何巷道住家卻無 1 米半使用空間？	市政府	1. 西大路 780 巷 8 號前與 13 弄口，標線係配合本市消防局列管編號 18 號之消防巷道劃設，如有疑義請與本市消防局聯繫辦理。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林先生聯繫(電話：03-5216121 分機 464)。(已於 102 年 9 月 3 日聯繫當事人)。 2. 該巷道既是私有土地，西大路 780 巷 13 弄下水道工程施工協調乙案，本府已責成監造單位於 8/30 與您說明，因污水下水道工程規劃，係以最低成本的方式設計，容納最大接管範圍，故管線埋設路徑規劃異動難度大，且下水道工程以短管推進方式施築，大約每 40 公尺處即需設置工作井，實際施築位置可依現場狀況略微調整。 3. 另建築工地超過黃線，經現場勘查未發現所述情事。如尚有疑問或其他意見，仍請來電 5216121 分機 393，與本府工務處下水道科林友勝先生聯繫。
24	10208290011	投書人母親入籍新竹市 6 年，至今未接獲通知辦理安老津貼，投書人不滿業務單位未盡告知義務，以及無法追溯之前未請領之津貼，請釋疑？	社會處	本府於 102 年 8 月 29 日上午 10:30 分與台端聯繫並針對令堂狀況加以說明。 依本府安老津貼實施要點第 4 點：「本津貼採申請制，具第二點規定資格者，得備妥身分證、三個月內戶籍謄本、私章、郵局存簿封面影本、個人所得證明、財產清單及其他證明文件，向戶籍所在地區公所申請」及第五點：「凡於當月十五日以前申請，經區公所審核通過者，自當月起發給本津貼；凡於當月十六日以後申請，經區公所審核通過者，自次月起發給本津貼」。依前揭條文之規定，安老津

				<p>貼採申請制，申請且經審核通過者，亦不能追溯領取申請前之津貼，故令堂無法追溯領取申請前之安老津貼。另，有關台端提出業務單位未盡告知義務1事，本府將加強宣導，讓民眾了解安老津貼申請之相關規定，以保障長輩福利權益。</p> <p>本案仍有疑問，歡迎來電洽詢本府社會處社會救助與老人福利科羅小姐，聯絡電話：03-5216121 轉分機 405。</p>
25	10208290013	關東路 180 號附近因道路施工，路面鋪一鐵板，車輛經過發出極大噪音，請移除鐵板，改以三角錐替代。	工務處	<p>有關所反映關東路 180 號因施工覆蓋鐵板產生噪音乙節，經查係為中華電信公司管線施工，目前已施工完成。本府已轉知爾後施工時覆蓋鐵板應作好噪音減量避免擾民。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余先生聯繫（電話：5216121 分機 294）。</p>
26	10208300011	中華路一段 239 號(BMW 中鎂汽車)附近，空氣中時有瀰漫鹽酸味，令人噙鼻咳嗽，環保局已勘查 3 次並未解決，請予徹底解決問題。	環保局	<p>1. 本局 8 月 30 日現場稽查至陳情區，確實聞到輕微刺鼻異味，並隨後慢慢恢復正常，本局沿著台肥廠區後方小路(陳情區與台肥廠中間)巡查是否有異味，並無發現其異常氣味，以後本局將針對陳情區域週圍之非列管工廠及台肥作不定時巡查。</p> <p>2. 台肥公司於早上 10:45 因硫酸工廠節熱器進口端破漏，已立即停止運作，並於 1 小時內向本局報備，依據業者表示：已請承包商立即修復，並於下午 2 點左右搶修完成，事後將提送改善報告書向本局說明。環保局空氣污染及噪音防制科承辦人楊玉玲 5368920-2004</p>