

新竹市政府服務中心 102 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	10209030026	高峰路往寶山路圓山寺路段，路邊停滿違規車輛，影響行人權益，請取締。	警察局	有關「高峰路往寶山路路段常有違規停車」，茲答復如下： 經本分局轄區青草湖派出所派員積極查處，業已依法舉發在案，並責令青草湖派出所持續加強取締該路段違規占用道路行為，以維人車安暢。如您再發現本案情事，請與本分局勤務指揮中心(03-5380040)聯繫，以利本分局立即派員查處。
2	10209040015	金山 28 街(櫻花公園)內，停放一部灰色自用小客車(車號：0000)，請派員儘速處理，並請回覆通報人： 1. 關東橋派出所副所長:電話 5775758 ； 2. 段孝芳議員:電話 0937-137050	城市行銷處	本案業與科長聯繫關東所洪先生，已請其同事前往處理。
3	10209060003	1. 南大路、明湖路交叉口紅綠燈附近，有一坑洞。 2. 明湖路 231 至 321 號間，有多處坑洞。 3. 中華路 2 段(觀音廟小隧道)附近，路面凹凸不平，請補平。	工務處	關於您所反映路段坑洞問題，本府將於 9 月 10 日派工修復完成。(已於 9 月 9 日上午 9:35 分電話連繫(無回應)，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)。
4	10209060005	中華路 1 段新光三越百貨前有一圓形人孔蓋，蓋板卡榫一邊凸起，機車行經危險異常，請儘速修復。	工務處	台端反映本市中華路一段新光三越前覆工蓋板卡榫凸起路面乙案，本府已責成監造人員查看後確認卡榫已無凸起。感謝您的來信。 如您尚有疑問或其他意見，仍請不吝來電指教，與本府工務處下水道科林友勝先生聯繫(電話：03-5216121 分機 393)。
5	10209060022	東大路 2 段 173 巷 71 弄 54 號轉角處外側路邊有 2-3 個水泥桶，用路人車輛經過，輪胎常遭刮傷，請派員拆除。	工務處	有關本市東大路二段 173 巷 71 弄 54 號轉角處外側，置放水泥桶影響車子通行乙案，經現場勘查結果，水泥桶置放位置為道路外側，並未影響交通安全，暫無處理必要。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曾先生聯繫(電話：03-5216121 分機 294)。

6	10209060024	東大路 217 巷(短巷)，該巷口轉彎處已繪置紅線，但因巷內路面狹窄，道路兩邊時常停滿車輛，進出困難，建請將 217 巷內全面繪製紅線，防堵違規停車。	交通處	感謝您對本市道路交通現況提出建議，經查東大路 217 巷，並非本市消防局列管之消防巷道，其巷口已劃設禁止臨時停車線，若須設置禁停標誌或變更，請透過當地里長協調當段全體住戶取得多數意見後一併規劃辦理，市府感謝您的來信指教，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）。
7	10209090009	投書人報名參加文化局舉辦全國古蹟一日遊活動，於活動前一星期即告知取消，但業務單位卻無法退費，投書人不解：已提前一星期告知取消，為何不予退費，請釋疑？	文化局	本導覽活動報名表已載明「報名繳費，原則上不予退費，但因天候不佳或不可抗力之因素，將另行通知取消、延期或退費。」合先敘明。本局基於愛護市民之個人財產權，特於網開予以退費，惠請持收據至本局三樓文化資產科辦理退費事宜。惟下次參與類似活動，請詳閱報名繳費之相關規範。歡迎下次如有機會，再不吝參加本活動。
8	10209090015	關新北、東路及關新公園內路燈，白天燈未熄，請修復。	城市行銷處	關新北、東路及關新公園白天燈未熄乙案，本府於 9 月 10 日派員查修，並未發現公園燈未熄。造成您的不便深感抱歉。
9	10209100026	中華路 2 段(TOYOTA)汽車廠前閃黃燈處，附近有 2 個凹洞，請修復。	工務處	關於您反映中華路二段 TOYOTA 汽車廠前有 2 處坑洞乙節，本府已於 9/12 派工修復完成。(9/12 上午 10 時電話連繫，無人接聽)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）。
10	10209120012	1. 南大路 422 號附近，長方形鐵蓋旁，路面有一坑洞。 2. 中華路二段 SOGO 至新竹女中前，路面數個坑洞。 請修復。	工務處	關於您反映南大路及中華路坑洞問題乙節，本府於 9 月 12 日已派工修復完成。(9 月 12 日下午 1:30 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養護科張先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294）。
11	10209130025	由牛埔路(區公所站 77 路)公車上午 8:05 發車，司機(劉偉昌)先生，態度惡劣：一家四口，兩個孩子先行上車後，司機隨即關上車門，母親及小女兒尚在車門外敲打車門急欲上車，已上車兩個孩子也告知司機：家人尚未	交通處	有關於您來信反映 102 年 9 月 13 日免費公車 77 路(香山區公所-中華大學線)上午 8:05 分班次司機服務態度不佳情形乙案，本府將依您所提供情形，向新竹客運股份有限公司調閱該班次行車紀錄影像進行查證，若屬實將依契約予以處罰，造成您的不便，請見諒。若有疑問，歡迎來電新竹市

		上車，但司機卻口氣不佳說：誰叫妳們不守時，隨即開車走人，當下造成一家四口人車分散，孩子被迫離開母親的現狀，投書人懇請有關單位嚴肅看待調查此事，給予合理交代？		政府交通處(大眾運輸科)劉先生(03-5216121 分機 476)。
12	10209160030	浦雅街、光華街口，近大潤發紅綠燈處，路樹倒塌，請儘速處理。	城市行銷處	感謝您反映浦雅街與光華街口樹木倒塌情事，本府城市行銷處於9/16日已派員前往處理完畢，並於9/16日12:15分電話回覆警員，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫5216121轉261鍾先生。
13	10209180014	高峰路206巷(圓光寺至九天玄女)處，沿途落葉滿地，請定期清理。	環保局	本局於9月19日派員清掃完畢。
14	10209180019	埔頂路99巷28號門口，電線桿下方柏油路面破損龜裂(台電已現場會勘，認為不是其業務)，請儘速派員修復。	工務處	有關反映路段電線桿下方柏油破損龜裂乙節，本府已通知承包廠商儘速派員前往修復。本案已於102.9.25下午3時30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養護科鄭先生聯繫(電話：03-5216121分機294或5736251路燈維修專線反映)。
15	10209180024	投書人於新竹市北門街204號開設工廠，因附近常有塑膠異味，相關單位在未攜帶任何檢測儀器下即至投書人工廠多次稽查，但未查出任何問題所在，投書人表示： 1. 工廠附近多家餐廳，未曾稽查，卻只認定投書人廠房。 2. 年前亦曾前往稽查。 3. 既然未查出問題所在，多次查察，是否已造成擾民，請釋疑？	環保局	1. 有關台端反應北門街204號所開設之工廠，因附近常有塑膠味，本局多次前往稽查乙事，經查係本局環保局報案中心受理民眾陳情案件，指明味道來源係由貴工廠所排出，故本局依規派員前往貴址查核並了解。 2. 查核結果，貴廠係從事橡膠零組件作業，過程易產生橡膠異味飄散，廠區雖裝設有防制設備，若濾網未定期更換，將影響處理效果，且對外排風扇未與設備連結，作業過程之異味將無法完全經由處理設備排放，建議應儘速改善。 3. 異味之濃度須由環保署認證核可之檢測公司進行檢測及判定，本局人員查核時僅做初步判斷及建議，若貴廠建議須釐清異味程度或經民眾再次陳情，本局必要時安排周界異味檢測。
16	10209180028	1. 介壽路、金山路交叉路口旁行道樹為何被砍除？ 2. 2年前光復路中央分隔島路樹因霍根病全遭砍除，投書人不以為然，也不認為樹木遭此病害，懷疑官商勾結，請釋疑？	城市行銷處	您提報金山街與介壽路口樹林移植乙案，有關該樹根部已蔓延至水溝及路面，危及路人與行車安全，里長建議本府辦理樹木移植至苗圃栽種，另光復路分隔島褐根病樹木均已移除，現該分隔島已綠意盎然恢復綠色景觀。若還有任何指教，歡迎來電(03)

				5216121-383 城市行銷處楊先生。
17	10209180029	新竹客運 1 路公車，建議尖峰時間加開班次。	交通處	有關於您來信建議市區 1 路公車於尖峰時間加開班次乙案，經查 1 路公車平日總班次計 95 班，上午尖峰時刻(7 時至 9 時)班次計 13 班(約 10 分鐘發一班車)，下午尖峰時間(17 時至 19 時)班次計 13 班(約 10 至 15 分鐘發一班車)，應足夠民眾搭乘需求，另因新竹客運公司營運車輛有限，目前仍暫時維持現況，無增加班次打算。若有疑問，歡迎來電新竹市政府交通處(大眾運輸科)劉先生(聯絡電話：03-5216121 分機 476)
18	10209180031	本市拖吊業者經常拖吊小巷弄車輛，重要道路卻放任不管，請有關單位督促改善。	警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關汽車停車及臨時停車部分，查道路交通安全規則第 111、112 條有明文規定，為維護交通秩序及用路人安全，本局將針對交通違規停車情形持續執法，合先敘明。 2. 在此向您說明，為避免影響本市救災及環保車輛通行並整頓巷弄道路停車秩序，維護社區公共安全，有關本市狹小巷弄違規停車部分，本局依法執行取締工作；惟礙於警力及拖吊車數量有限，僅能依時間、地點暨地區需要依序執行，為維持交通順暢及安全，籲請共同維護交通秩序；如您見本市停車秩序不佳並妨礙市容觀瞻，為加速處理時效，請逕向 110 報案，本局將立即派員處置。 3. 本局對於任何時間、地點、路段之違規(含違規停車)均會依法執行勸導、告發、取締；再次感謝您對於警政工作建言與關心，謝謝來函。本案聯絡人員：黃竹青
19	10209180032	世博館門票太貴，附帶周邊設備吸引力亦顯不足，無法帶動大量民眾前往，建議調降門票價格或增加文創遊樂設施。	產業發展處	<p>本市世博台灣館產創園區係依「促進民間參與公共建設法」委託民間機構營運管理，其經營權屬民間機構。您對世博台灣館之相關營運建議，本府將轉知民間機構研議。</p> <p>因產創園區已委託民間機構營運管理，若您未來對產創園區營運相關事宜尚有不明之處，可上民間機構官網：「環球新竹世博店」(http://hc.twglobalmall.com)瞭解，感謝您對世博台灣館的關心！</p>

20	10209180033	投書人於9月18日下午3點，至國泰醫院急診室開立診斷證明，急診櫃台員說：需調閱病歷表，才可辦理，投書人苦等了一個多小時都未處理，建請院方改善申辦流程，以利病人縮短等待時間。	衛生局	經本局先以電話聯繫後瞭解您的建議後，本局將轉達國泰新竹醫院縮短病人申請作業時間。感謝您的建議。
21	10209230032	中山路[李如英]中醫診所於下午4點開始門診，2點即開放現場預約掛號，投書人於9/20上午11:00即前往排隊，取得5號號次，將近下午1點左右，因肚子餓告知櫃台小姐要去附近買飯包，櫃姐告知只要告知其旁排隊民眾即可，投書人如是照做，但等飯包買回後，櫃姐卻說(妳原有號次沒有了)，號次變成倒數2號，投書人氣憤不平，等待那麼長時間，且事先已告知櫃姐及現場其他病患，投書人表示重點如下： 1. 診所內無任何告示說明，告知民眾不可中途離開。 2. 請診所李院長表達歉意。 3. 診所內應標示預先排隊規則說明，張貼告知。	衛生局	經本局先以電話聯繫後瞭解您的建議後，本局將轉達【李如英】中醫診所關於您所受到排隊掛號所受之困擾，已轉請【李如英】中醫診所了解處理中，造成陳小姐之困擾深感抱歉。本局亦將督導診所要注意醫療服務流程並檢討，以免造成民眾不便。若仍有疑慮，請電：5723515轉232林小姐洽詢。
22	10209230042	光復路新源街旁大片草坪附近，被不明人士丟棄大型傢俱廢棄物，請派員清運。	環保局	1. 本局於102年9月26日派員前往稽查，光復路與新源街旁大片草坪附近，未發現大型廢棄傢俱及影響環境衛生情事。 2. 本局將不定期派員巡查。 環保局環境衛生管理科 承辦人:楊桂淑 03-5368920-4007
23	10209230043	赤土崎公園內，草長過高，未定期修剪，請改善。	城市行銷處	感謝您反映赤土崎公園雜草過高情事，本府城市行銷處已錄案辦理，並排入割草工作表，俟日後再行派工前往割草處理，以提升公園休憩之最佳品質，本案民眾未留聯繫電話，本處無法作進一步回報民眾，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫5216121轉261鍾先生。
24	10209240012	明湖路285號大眾廟隔壁斜坡處有二棵大樹，危及投書人居住安全，請派員修剪。	城市行銷處	感謝您反映明湖路285號廟旁斜坡樹木，恐危及住戶之安全情事，本府城市行銷處已錄案辦理，將於9/27~10/4日將派員前往現勘釐清權責，並於9/27日13:40分電話回覆民眾未

				接，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 261 鍾先生。
25	10209240035	新竹市能否仿效新北市，在工程動土時，準備金鏟子給不孕但需要孩子的夫妻現場動土時索取金鏟討喜助孕(鏟子=產子)，懇請研擬推動。	工務處	台端所建議事項，本府將納入後續工程開工動土典禮作業之參考。感謝您有創意的建議。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連繫電話：5216121 分機 280。
26	10209250005	科園路 137 巷 6 弄 18 號鷹架搭在 20 號 5 樓陽台屋頂，如認定為違建，請拆除。	東區區公所	有關台端舉報地點，經比對本市圖資系統查無科園路，且最鄰近路名「科學園路」亦無 137 巷，故無法得知台端之違建地點。煩請台端提供正確地址俾利本所查報。
27	10209250010	光復路一段與介壽路口(老爺飯店後方)有六層樓高建物(三層以上為加蓋違建)，屋主在該違建上加裝大型高 2 層樓高鐵皮看板，颱風時曾造成鐵片砸落，危險異常，請儘快派員拆除。	工務處	本案將先行改善拆除廣告看板，以減低對民眾的傷害。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綜合工程科黃先生聯繫(電話：03-5216121 分機 283)。
28	10209260029	本人於 2013.09.15 至新竹”龍湖會館”參加親友婚宴，該會館所提供之宴席菜色極不新鮮。恐有食品衛生疑慮。生魚片送出時，無冰塊、魚肉邊緣已發黑，海鮮類食材亦不新鮮。雞肉、章魚、油飯…等預熟食材端出時表面已風乾，難以下嚥。顯示已預備相當長一段時間才給賓客食用。參加婚宴後，甚至有過敏之情形。原想立即反應，並收集相關食材送至貴局檢驗。但考量主人顏面，故書寫陳請表向主管機關反應。本人同時於醫藥衛生機構任職，對於健康及食品安全極為重視。考量民眾食品衛生安全，爰請衛生主管機關主動不定期查核。如能敦促業者改善飲食衛生，實為民眾之福。	衛生局	本局近日將派員前往「龍湖會館」稽查，並加強輔導業者遵守食品良好衛生規範，以維護市民外食的安心，若尚有任何食品相關問題，歡迎來電食品衛生科專線 03-5744452 何小姐，感謝您的來信。
29	10209260042	新竹榮新段北區小段 26 字號旁的路樹遭蘇麗颱風來襲時吹倒，將地主自建的電線桿壓倒在地，經告知本府工務處，已將路樹鋸除，但被壓倒在地的電線桿卻不知責任歸屬，至今已二月有餘，未	城市行處處	感謝您細心關注本市道路環境維護管理，並反映私人設置之電桿，因蘇力颱風吹襲遭樹枝壓倒情事，經查案址樹木於產業道路，國有地海埔段 195 地號(新竹國產局 5422104)電桿設於公有地海埔段 228 地號，建請台端商請樹木所在土地管理單位處理，並於

		見後續處理。投書人表示:電線桿乃遭路樹壓倒,理當應將電線桿連帶修復處理。		10/1 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。
30	10209270009	中正路市議會前,為市區交通重點所在地,公車站牌設置候車亭貼心老、弱、婦孺等民眾,有一暫時休憩待車的空間(參考台北市做法),請參酌辦理。	交通處	有關於您建議於中正路新竹市議會前增設候車亭供民眾休憩待車乙案,本府會將您建議的地點納入考量,列入明年度申請補助增設地點之一,再次感謝您的來信建議,若有疑問,歡迎來電新竹市政府交通處(大眾運輸科)劉先生(聯絡電話:03-5216121 分機 476)。本案已於 102 年 10 月 1 日下午 2 時 15 分回覆陳情人。
31	10209270017	高峰里古奇峰附近雜草叢生,請派員處理。	環保局	本案安排於 10 月 5 日執行該區域之道路兩側雜草割草作業,如尚有疑問可電洽本局清潔科(5388406),謝謝。
32	10209300014	文化街(RT 麵包至佐丹奴)段,對岸護城河內,民眾發現死魚、樹葉、青苔、垃圾等,髒亂不堪,請派員儘速清理。	城市行銷處	感謝您反映護城河河中髒亂不堪情事,本府城市行銷處於 10/1 已請包商處理完畢,以提升公園休憩之最佳品質,本案民眾未留聯繫電話,本處無法作進一步回報民眾,如尚有其他疑問或意見,歡迎電話聯繫 5216121 轉 261 鍾先生。
33	10209300037	二個星期前,光復公園社區志工,前來東園街 33 號旁附近人行道打掃,黑色塑膠袋因破漏,打包之樹葉散落於該 33 號住戶旁,投書人請求將樹葉清理乾淨。	環保局	本局 10 月 3 日已派員處理完畢。
34	10209300041	1. 中華路 5 段 98 號,2 棵行道樹傾斜到機車道旁,請扶正。 2. 中華路 5 -6 段行道樹,請修剪(已投書半年)。	城市行銷處	中華路 5 段樹木傾斜及需修剪情事,本府城市行銷處已錄案辦理,將於 10/3~10/9 日派員前往現勘,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,並於 10/3 日 11:20 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。
35	10209300042	中華路 4-6 段分隔島補植栽,有關單位回覆於 7 月間會予補植,但至今已屆十月,尚未有任何植栽動作,請釋疑?	城市行銷處	本市中華路四段、五段等分隔島,本府已預定於 10 月中排工補植最優先路段之灌木,並以最缺乏植栽之分隔島辦理補植,另因該處種植喬木維護不易,爾後將逐年種植低維護之灌木為主,已於 10 月 2 日早上與蔡先生聯絡,感謝其對市政的關心。