

新竹市政府服務中心 103 年 2 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	10302050009	慈雲路路面凹凸不平，因該路段車流輛壅塞，請刨平重鋪。	工務處	有關反映慈雲路(經國橋至公道五路口)路面劣化乙案，該路段路面已納入本年度道路養護計畫並已發包，預計2月下旬即可完成改善，另提醒台端本路段路面改善時，將封閉2車道屆時將擇週六及週日施工，並發佈新聞稿請台端注意並避開此路段以免因交通雍塞影響寶貴時間。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劉先生聯繫(電話：03-5216121分機295)。
2	10302060044	南大路550巷36號，正後方防火巷內路燈不亮，請派員修復。	工務處	有關您所反映本市南大路550巷36號路燈不亮乙節，經本府派員勘查結果，通報地點本府已派員修復完成。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處楊先生聯繫(電話：03-5216121分機294或5736251路燈維修專線反映)。(上述情形於103.2.10上午9時以電話向來信者說明)
3	10302050008	投書人建請新竹公園圓形廣場內音樂至晚間9點即停止播放，以免擾民。	文化局	有關台端建議新竹公園圓形廣場音樂於晚間9點後停止播放，避免噪音。本局為營造新竹公園休憩氛圍，於每天6時至10時每整點播放2首音樂，未來為考量周邊住戶之意見，本局擬將音樂提前於晚間9時停止播放，謝謝您的指教。若您仍有相關疑問，也歡迎您與本局玻璃工藝博物館聯繫(電話：5626091#63)。
4	10302120026	1/12下午4:00左右前往東區戶政辦理殘障父親身份證補發問題，因投書人只帶駕照證件不足，承辦員交代第二天接辦人員：林穎青負責至投書人家中洽辦其殘障父親補發身分證相關事宜，但林姓接辦人員非但態度口氣不佳、且不時發出冷笑及乾笑聲，讓民眾感受不良且合理懷疑：林小姐一副不想第二天出勤的態度，投書人表示： 1. 請主管單位查察該員工工作態度，並予懲處。 2. 並請該員工公開道歉，	東區戶政事務所	對於您來信指正本所櫃台同仁態度不佳，讓您感到不舒服，先致以誠摯歉意並已致電了解是否係因當時溝通所造成的誤解，經本所了解原委後，承辦人表示因其個人身體因素，上班時間臉上帶有口罩並無態度輕蔑不出勤的意念，願意向您致上誠摯之歉意，同時，本所將此情形列入教育訓練重點以檢討改善。 感謝來信，若您尚有其他建議，亦歡迎您來函或電話聯繫本所 03-5226020轉40蔡小姐。

		改善日後服務市民態度。		
5	10302120036	牛埔路 78 巷口有劃紅線(防火巷道),卻常有夜間停放、早上開走違規停車,請取締。	警察局	1. 有關您來函反映本市牛埔路 78 巷口紅線違規停車,經本分局轄區香山派出所派員積極查處,業已依法舉發在案。另由香山派出所持續加強該路段違規停車取締,以維護人車安暢。 2. 倘若您再發現上情,請與本分局勤務指揮中心(03-5380040)電話聯繫反映,俾能即時派員查處舉發。 本案聯絡人:曾玉婷 聯絡電話:03-5300491
6	10302120038	南大路 550 巷 36 號正後方防火巷有一盞路燈不亮,請修復。	工務處	有關您所反映本市南大路 550 巷 36 號後方防火巷路燈不亮乙節,經本府派員勘查結果,通報地點本府已派員修復完成。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楊先生聯繫(電話:03-5216121 分機 294)。
7	10302120039	新莊街 148 巷 15 號路燈不亮,經投書後已修復,但燈泡顏色希望是 LED 原色系。	工務處	有關反映燈泡色系乙節,本案本年度將納入路燈更換計畫內辦理。已於 103.2.17 下午 1 時 45 分電話與反映人連繫說明。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)。
8	10302140025	東門國小早上 5:00 開放一般民眾入校晨間活動,投書人耳聞校方警衛告知:時間即將變更為早上 6:00 開放,並以電子保全功能替代,投書人表示:附近年長老人,長期在校內活動鍛鍊身體,時間上頗已習慣,希望校方維持原時段開放,方便鄰里老年人作息。	教育處	有關您所反映東門國小開放一般民眾入校晨間活動問題,經洽詢該校表示,目前早晨開放校園時間仍維持在 5 點,嗣後亦會如往常開放校園供民眾運動使用,校方已電話告知保全公司,並請其務必轉知派駐該校之守衛早晨校園開放時間為 5:00。 本府前於 103 年 2 月 18 日上午 11:20 分電話與您聯繫,因台端留下聯絡電話有誤,故以書面向您說明,倘仍有相關疑問,歡迎來電洽詢:東門國小許總務主任 電話 03-5222109 轉 8601 分機。 市府業務承辦人 教育處國教科謝小姐 電話 03-5216121 轉 274、279 分機。
9	10302170002	寶山路 104 號正後方樹木,其樹根已深入民宅陽台,致使住戶地板破裂,請派員處理。	城市行銷處	有關寶山路 104 號後方樹木建請修剪乙案,經查該處所有權人為新竹縣政府建華段 461-2、462-8 住宅用地,建請台端逕與新竹縣政府洽詢辦理。(連絡電話 03-5518101) 若還有任何指教,歡迎來電(03) 5216121-383 新竹市政府城市行銷處楊先生。

10	10302170027	松嶺路 53 巷 6 號前，行道路樹、枝繁葉茂，滿地枯葉，請定期修剪維護。	城市行銷處	感謝您細心關注本市巷道環境維護管理，並反映貴公司後雜木凌亂需修剪情形，本府城市行銷處於 2/18 派員會同台端現勘過，並現場向台端報告案址屬貴公司土地範圍，建請貴公司依權處理，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 261 鍾先生。
11	10302180009	新竹市香山區頂埔路 15 號前面有一嚴重腐蝕水溝蓋，因時常有人停放車輛，恐造成意外，請予更換。	香山區公所	有關您反映「新竹市香山區頂埔路 15 號前水溝蓋損壞問題」，本所立即以電話通知小型零星新建及修復廠商進場修繕，業於 2 月 20 日完成修復。
12	10302200034	<p>東西快速道路下武陵路段橋下第一個紅綠燈設計有問題，問題點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內車道上，從橋上塞車至橋下，下橋時又繪有黃色禁止停車線，車子多輛接踵緩步向前，因車體有高度，加上車況壅擠，駕駛人根本無法看到禁停黃線。</li> <li>2. 內車道車輛上班時段擁塞，且多數車輛是迴轉往中華路方向開，當多數車輛於橋下迴轉時，因車行龜速，當輪到自己可行車待轉彎時，已被前面斑馬人行道來往行人及紅燈卡住（此時已被照相闖紅燈）。</li> <li>3. 此路段經常性駕駛人遭罰，實有設計改善之空間，請研擬解決方案： <ol style="list-style-type: none"> <li>① 近荷蘭村前其一人行道斑馬線應予取消。</li> <li>② 紅綠燈黃色燈號應予加長秒數。以免因車輛過多卡在橋上下，被迫壓住黃色禁停線前進，進而因燈號辨識不清遭罰。</li> </ol> </li> </ol>	交通處	<p>依據「道路交通標誌標線號誌設置規則」第 231 條規定，號誌之燈號變換黃燈時間依不同速限規定設定為 3 至 5 秒，在黃燈燈號結束後應有 1 秒以上之全紅時間。經查武陵路依道路交通安全規則第 93 條速限為 50 公里，該路口第一時相為武陵路（往南）直行、武陵路（往北）通行號誌變換之黃燈秒數 4 秒，第二時相為武陵路（往南）直、左通行號誌變換之黃燈秒數 4 秒、第三時相武陵路 196 巷通行黃燈秒數為 5 秒，第四時相荷蘭村社區通行黃燈秒數為 3 秒，第五時相為武陵路 196 巷 1 弄通行黃燈秒數為 3 秒。號誌變換本府均依規定設置及運作，足資駕駛人判定及依循。依照「道路交通號誌標誌標線設置規則」第 206 條規定：「圓形黃燈用以警告車輛駕駛人及行人，表示紅色燈號即將顯示，屆時將失去通行路權。」；黃色燈號時間係依不同路段行車速限而有不同之設置準則，目的係使該警示燈號時間可讓車輛足以順利停止於停止線前或離開路口，台端行車仍請依道路交通安全規則第 102 條第 1 項第 1 款規定行車。另依據道路交通安全規則第 102 條第 1 項第 13 款：行至有號誌之交岔路口，遇有前行或轉彎之車道交通擁塞時，應在路口停止線前暫停，不得逕行駛入交岔路口內，致號誌轉換後，仍未能通過妨礙其他車輛通行。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聯繫（電話：03-5216121 分機 464）。</p>

13	10302200035	新竹市香山區頂埔路 11 號前面有一嚴重腐蝕水溝蓋，因時常有人停放車輛，恐造成意外，請予更換。	香山區公所	有關您反映「新竹市香山區頂埔路 11 號前水溝蓋損壞問題」，本所立即以電話通知小型零星新建及修復廠商進場修繕，業於 2 月 24 日完成修復。
14	10302210023	青草湖停車場正對面碼頭(圍牆壁上)，懸掛許修睿議員大型帆布廣告，有礙觀瞻又顯突兀，請予拆除。	城市行銷處	有關台端反映青草湖停車場正對面碼頭圍欄處懸掛大型帆布廣告有礙觀瞻等情事，關於您所反映事項本府城市行銷處將會通知相關單位儘速移除。如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 260 王先生。
15	10302210024	仁愛路 8 巷 6 號(優質補習班)，為一龐大違建，歷經投書 4 年都未處理，消防安檢居然通過，請積極處理。	工務處	有關反映本市仁愛街 8 巷 6 號違建案，為您說明如下： 1. 本市違章建築拆除之優先順序，乃以危害公共安全，妨礙公共交通、公共排水、供公眾使用建築物等，列為優先拆除之對象，其次再依查報順序排定。 2. 本案仍依上列原則排序辦理拆除作業。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陳偉傑先生聯繫(電話：03-5216121 分機 283)。
16	10302240015	投書人表示：不定時間常聚集 4 隻狗犬於華江街 47 巷 50 號門前糞便(有照片存證)，經通報環保局接話人員(曹慧芸小姐)接電告知：請投書人自己舉證該犬隻是野狗還是家犬再來通報，沒有行為人即無法接案辦理，語氣不佳、口氣強硬，申訴人極為不滿表示：難道要投書人自行請假查察捕捉處理嗎？請業務單位查察該承辦員服務態度及為民解決犬隻隨意大小便問題。	環保局	1. 取締犬便污染依廢棄物清理法以污染行為人(飼主)為對象，流浪犬造成污染者，礙於現場無違規行為人無法查辦，合先敘明。 2. 2 月 25 日下午 14 時 5 分電話通知市府流浪動物之家(5368329)前往捕捉流浪犬，劉小姐述：今日上午前往捕捉未見犬隻，已回覆陳情人。 3. 本局將不定期前往稽查，倘發現有污染行為，即依法查處。 4. 另本局電話人員態度不佳，將加強督導改善，以提昇為民服務形象。
17	10302240036	食品路每個星期日皆為 8：30~40 分定點收取垃圾，但從 2 月 23 日更改為路線新措施，投書人不解？ 1. 更改新措施是否經過調查？ 2. 更改措施後並未告知民眾，使投書人帶著腳	環保局	造成您的不便深感抱歉，本局已轉告司機請勿將路線變更，並按時間收運路線，今後不可再有類似事件發生，造成市民不便。 環保局清潔科 承辦人：楊麗華 03-5388406-19 20:30 回電無人接聽。

		傷從食品路一直追至東南街口，更改路線使投書人備感不便。請業務單位另以-mail回覆至投書人信箱。		
18	10302240037	錦華街 24 號，疑似水管破裂，水流相當大聲，請派員處理。	產業發展處	有關您反映「錦華街 24 號疑似水管破裂」，經詢自來水公司新竹給水廠，回覆已修復完成。若仍有任何疑問，可直接撥專線 1910，將有專人 24 小時為您解決問題，或逕洽自來水公司新竹給水廠（電話：03-5733523）或新竹市政府產業發展處（電話：03-5259003）當竭誠為您服務。 （本案業於 103/2/26 日 10:50 回覆陳情人）
19	10302250011	編號 30337、30336 路燈不亮，請派員修復。	工務處	有關您所反映本市路燈編號 30337、30336 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。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處楊先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 反映）。
20	10302250033	中正路美華泰門前有一賣水果老婦，據說：住於東門市場三樓，家境貧困，洗澡都有問題，希望市府介入幫忙處理。	社會處	有關您來信反映有一賣水果老婦家境貧困，洗澡都有問題 1 案，本府已於 103 年 2 月 27 日 11 時 48 分與您聯繫，謹再以書面向您說明：這位長輩是本府關懷個案之一，本府已於 103 年 2 月 14、20、25 日多次派社工員前往關懷訪視；這位長輩育有 6 子 1 女，原與其六子同住，其五子亦居住本市，並於今年農曆春節接其一起至住處過年，其平時白天於東門市場口賣蔬果，下午 3 點過後則至對面美華泰門口販賣，之前其六子共同居住時，會幫忙其搬運蔬果，目前則請附近民眾幫忙，其認為目前生活狀況很好，透過販賣蔬果可以跟很多人聊天，生活不會無聊，亦不願接受安置、送餐等相關服務。謝謝您的來信及關心，若您對本案仍有相關問題或建議，歡迎您與社會處聯繫。本處業務承辦人：社工員張小姐，聯絡電話：(03)5216121*411。
21	10302260009	西濱公路與美三路口（風情海岸），停車場柏油路面被擠壓變形，請派員修復。	交通處	有關您反映路面擠壓變形問題，經查西濱公路與美三路口停車場柏油路面被擠壓變形，該場地屬十七公里海岸線風景區範圍，管理權責為本府城市行銷處所管轄，本處另知會該處派員檢修。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陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機484）。
22	10302260010	火車站為新竹景點之一，至晚間時段過於黯淡，申訴人建請打光照明，使其明亮光彩。	交通處	有關您建議「臺鐵新竹車站晚間增加打光照明」一案，就臺鐵車站規劃建議已轉請交通部臺灣鐵路管理局評估參考。 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楊先生聯繫（電話：03-5216121 分機476）。
23	10302260011	東大路空軍基地飛機起降處，時有許多汽、機車臨時停放駐足觀賞，增添其他用路人經過之危險性，建請設置觀景台，以方便民眾停下觀賞。	北區區公所	首先感謝台端對於本市市政關心，關於台端投書本所回覆如下： 一、台端建議事項非本所業務權責，本所將發文市府相關單位研議可行性。並於103年3月3日電洽台端說明。 二、建請您可就近至古賢里飛機模型陳列館樓上觀賞。 三、台端對於本案若尚有疑問，建請逕洽本所經建課，電話：5152525 轉402 謝先生，我們將竭誠為您服務。
24	10302260012	東門派出所轄區內路霸嚴重，用路人無法行走，請派員嚴加取締及開罰。	警察局	1. 有關您陳情之事項，本分局已要求轄區東門派出所連續派員前往市區道路取締告發並清除路霸，另每月配合編排清道專案加強市區路段整頓，並已將市區道路列為交通稽查重點路段，持續編排巡邏、交通稽查等勤務加強取締告發，以維交通安全順暢。 2. 為掌控第一時間有效處理及強化執法效能，如您再發現仍有您所述之情事時，建議您可即時撥打110、03-5728750 電話報案，本分局將立即派員警依交通違規事實嚴正交通執法；感謝您來信探討指教交通議題，本案聯絡人：陳正憲聯絡電話：03-5728756 第二分局
25	10302260013	竹光路上機車道人孔蓋數量過多，投書人建請減少其數量，以維護行車安全。	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」，有關台端反映機慢車道人孔蓋過多乙事，經查本工程機慢車道位置為改善前之既有快慢分隔島，其上台電公司之人、手孔蓋原即已高於快慢分隔島，已無空間配合路平專案予以下地，台電公司人手孔未與瀝青混凝土鋪面齊平部分，本府已要求該公司儘速改善。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土木工程科林先生

				聯繫(電話:03-5216121 分機 286)。
26	10302260014	北新路污水下水道工程，投書人不解為何約 50 公尺即有一工程施作，請釋疑？	工務處	為改善生活環境並提升生活品質，本市正積極推動污水下水道建設，且為降低施工對周遭環境的影響，污水下水道管線埋設採由推進工法(簡單說就是雪山隧道使用潛盾工法的小型版本)而非全路幅開挖的方式，同時考量機具的極限及未來用戶接管所需，約數十米即需設置工作井。施工期間造成之不便，敬請見諒。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)。
27	10302260015	投書人認為青草湖環湖步道所植栽的樹木不太美觀，建請改植櫻花樹木美化環境。	城市行銷處	有關台端建議本市青草湖環湖步道種植櫻花樹木乙節。俟本年度開口合約發包後(預計 3 月中) 將會同顧問公司及承包商至現場評估該地段種植櫻花存活率視可行性後辦理(或補植其他樹種)。(本案青草湖環湖 步道業已有種植櫻花阿勃勒等樹種)(本案於 2 月 27 日上午 10 時致電說明) 如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 260 王先生。
28	10302260016	鄭氏家廟為二級古蹟，屋頂坍塌、雜草叢生，請派員修復整理。	文化局	您的問題本局已於日昨透過電話先行聯繫，為求慎重，現再次以書面方式回復，叨擾之處，尚請包涵。 經查，市定古蹟鄭氏家廟屋頂並無損壞，您所說的應是國定古蹟進士第、市定古蹟春官第及市定古蹟吉利第等三處緊鄰之古蹟群，皆屬私人產權。對於古蹟修復，其所有權人始終採取不配合態度，經本局不斷與鄭家人協商溝通，終於於 99 年同意本局進行「國定古蹟進士第暨其保存區域調查研究」、100 年同意本局進行「國定古蹟進士第規劃設計案」。如今規劃設計已完成，鄭家人卻仍不肯同意公部門進行古蹟修復工程。本局將持續與鄭家人溝通，請其同意後續修復工程事宜，以回復古蹟風貌。 而市定古蹟鄭氏家廟，其所有權人為「祭祀公業法人新竹市鄭振祖」，對於家廟之保存維護皆善盡心力。本局於 102 年進行「市定古蹟鄭氏家廟廟埕整修工程」，業於 102/7 月完工。若您仍有相關疑問，也歡迎您與本局文化資產科楊小姐聯繫(電話：

				5319756*262)。
29	10302260018	香山交流道，南下車道雜草重生，請派員處理。	環保局	台端投書所陳有關香山交流道南下車道雜草叢生須改善的問題，因該路段權管單位為高速公路局關西工務段，已電話轉該單位處理(電話:03-5875131)。
30	10302260020	南門醫院護城河段至東門城圓環區段，鼠輩橫行到處亂竄，有礙休閒民眾觀感，請儘速處理。	城市行銷處	有關您反映護城河鼠輩亂竄乙節，本府已請現場工作人員加強清潔，並視必要性妥適配合環境用藥，減少老鼠衍生，感謝您對市政建言，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫03-5216121 轉 261 許先生，謝謝您。
31	10302260023	經國路一段經常工程施工，路面坑坑補補、滿目蒼夷，請重創整鋪。	工務處	本案已請承包商施作完成或施作中之工作井周邊路面坑洞或破損部分請儘速修護並請監造單位確實督促承包商作好維護管理工作，以維人車通行之安全。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下水道科莊先生聯繫(電話：03-5216121 分機 393)。
32	10302260039	免費公車站牌時刻表部份模糊不清，請派員改善。	交通處	有關您反映「51路、52路免費公車站牌時刻表」一節，時刻表已更新。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鍾先生聯繫(電話：03-5216121 分機 476)。103年3月3日 09:10 電知陳情人辦理狀況。
33	10302270035	潮山派出所附近的人行道陸橋(往北方向)，有一時間顯示器損壞，請修復。	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 438) 查處，將儘速再行回覆。