

新竹市政府服務中心 107 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  | 10703020046 | 北門街(近城隍廟)水溝發出惡臭，建請派員定期清理疏通。  | 環保局  | 本案地點已排定期清疏點，並已於 2 月底清疏，後續亦將持續辦理。<br>順頌安祺<br>環保局清潔科<br>承辦人林晉毅 03-5388406-20   |
| 2  | 10703020056 | 新竹遊客銳減，建請在火車站周邊舉辦活動，帶動附近商家經濟活絡。                                      | 文化局  | 有關您來信建請在火車站周邊舉辦活動，帶動附近商家經濟活絡乙案，首先感謝您對本市藝文活動的關心與建議，茲以書面方式回覆，叨擾之處，尚請包涵。<br>本局在今(107)年 3 月 2 日於本市站前廣場及護城河畔，辦理 2018 新竹元宵晚會一搖元宵活動，亦會將您的意見作為未來活動規劃的參考。謝謝您的來信。若您仍有相關疑問，也歡迎直接洽詢：03-5319756 分機 211，陳先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝 |
| 3  | 10703020070 | 1. 鐵道路三段 141 巷 50 弄路口，紅綠燈號誌及 81 巷口閃黃燈號誌歪斜；2. 和平路 139 巷口路牌模糊不清，請派員處理。 | 交通處  | 感謝您的來信建議，有關鐵道路三段 141 巷 50 弄路口，紅綠燈號誌及 81 巷口閃黃燈號誌歪斜事宜，經本府派員前往查看，已完成修復。感謝您的來信建議，另有關於您反映和平路 139 巷巷名牌模糊損壞乙事，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，本府將會錄案辦理更新，如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。                          |
| 4  | 10703020071 | 每年成人健檢是讓中高齡民眾預防疾病的福利措施，但投書人致電衛生局得知今年預算被刪而無法提供此項福利政策時不解；未來中高齡的社       | 衛生所  | 有關您來信反映成人預防保健服務措施，經本局於 3 月 5 日與您電話聯繫瞭解情形後向您說明如下：<br>感謝您對中高齡民眾預防保健服務及相關福利措施之關心，成人預防保健服務是政府提供給 40 歲以上未滿 65 歲民眾，每 3 年補助一次的檢查，另外，我們會針對符合對象，以寄發明信片或手機簡訊通知相關檢查資訊，邀約並鼓勵民眾受檢，有關您希望參加由國立臺灣大學醫學院附設醫                                  |

|   |             |  |     |   |
|---|-------------|--|-----|---|
|   |             | 會來臨，因此預防保健應該相當重要，為何能刪除此項福利措施，建請研擬相關配套辦法並積極恢復成人健檢的政策；另外投書人對於成人健檢希望一樣在衛生局，檢測醫院為台大新竹分院。 |     | 院新竹分院提供成人健檢及四癌篩檢服務之場次及時間，可洽詢本市三區衛生所，連絡電話如下表：<br>衛生所 連絡電話<br>東區衛生所 523-6158<br>北區衛生所 535-3969<br>香山衛生所 530-7695<br>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5355-516 轉 323 許小姐。   |
| 5 | 10703050023 | 長青學苑之前有設置一台血壓測量器，但因故障後就沒有設備可使用，投書人建請添購一台新的隧道式血壓測量器，讓需要的民眾可隨時檢測自身身體狀況。                | 社會處 | 感謝您的來信並對本府開辦長青學苑的支持，對於您建議長青學苑添購隧道式血壓測量器，讓需要的民眾可隨時檢測自身身體狀況 1 案，經本府承辦人於 107 年 3 月 7 與您電話聯繫說明，對於您的建議本府將邀請本市東區衛生所先至長青學苑教導志工及學員使用方式，惟因操作程序較為複雜，後續將新購買隧道式血壓測量器，讓需要的民眾可隨時檢測自身身體狀況。本案為如有疑義，請洽本府社會處社會救助與老人福利科林小姐，聯絡電話：03-5350893；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 |
| 6 | 10703050052 | 武昌街、文昌街及南大路 590 號前路面龜裂，請派員處理。  | 工務處 | 有關反映上述路段路面龜裂乙節，本府將俟年度財源許可情形下逐案進行改善，您所建議路段在未改善前，本府將先行辦理破損部分修補。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聯繫（電話：03-5216121 分機 295）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上   |
| 7 | 10703060028 | 中正路往火車站紅綠燈號  | 交通處 | 感謝您的來信建議，有關中正路與中華路二段號誌配置事宜，本府回覆如下：因中  |

|    |             |  |     |   |
|----|-------------|--|-----|---|
|    |             | 誌，未更改為左右箭頭方向，易導致用路人誤以為綠燈可直線通行，建請更改號誌及設立禁止進入牌示，以維護行車安全。                               |     | 華路二段(火車站前)與中正路為十字路口，但站前出口為禁止進入，也因站前改善計劃剛完成本府因需保留路口之完整性暫不將號誌燈更改，但本府會加裝禁止進入之牌面警告用路人禁止進入火車站前之出口，感謝您的來信建議，謝謝。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府交通處 敬上 |
| 8  | 10703060036 | 高峰植物園對面(人行天橋旁)，防撞桿損壞、反光貼紙被拔除，請派員處理。  | 交通處 | 有關您來信反映本市寶山路段(高峰植物園天橋下方)設施問題，首先感謝您對本府交通處的關心與建議。向您說明如下，本府已於 107 年 3 月 8 號派員移除完成，現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。   |
| 9  | 10703060038 | 景觀大道往茄苳交流道電子看板損壞，請派員處理。  | 交通處 | 林先生您好：感謝您的來信建議，有關景觀大道往茄苳交流道電子看板損壞事宜，經本府派員前往查看，此看板並已錄案辦理。感謝您的來信建議，謝謝<br>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。   |
| 10 | 10703060039 | 青草湖停車場設置微笑單車點；業者將 4~5 棵樹木之間鋪設水泥作為停車設備來使用，投書人不滿：<br>1. 樹木因地面鋪設水泥常期都無法吸收到水份，久而久之勢必枯死，建 | 交通處 | 感謝您對本市公共自行車租賃系統建置之建議。有關青草湖 YouBike 站點設置問題及貨車違規臨停乙案，回覆如下：經本府派員現場勘查，目前尚無影響樹木生長情形發生，如有惡化情況將敲除硬鋪面改善；另貨車停放至路邊紅線部分，已請微笑單車公司改善。如有任何疑義，歡迎電洽 035216121 轉 463 江先生洽詢。                                  |

|    |             |  |     |  |
|----|-------------|--|-----|--|
|    |             | <p>請派員勘查並移除。</p> <p>2. 微笑單車業者都將送貨車停放至路邊、紅線，造成民政觀感不佳，公然違法，建請督促改善。</p> |     |  |
| 11 | 10703060040 | <p>中正路120號往圓環段，路燈設置太亮，投書人認為浪費能源，建請改善。</p>                            | 工務處 | <p>有關反映本市中正路120號往圓環路燈太亮問題，經查該段道路路燈為人行道施工時一併配合道路景觀兒設置，完工後移交維護單位維護，為整體景觀，維護單位無法增減路燈數量。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294或免付費道路修補專線0800-810810反映）。</p>  |
| 12 | 10703060047 | <p>投書人建請客運停靠前站讓旅客下車，在開至後站停放，活絡前站人潮。</p>                              | 交通處 | <p>有關您建議客運停靠前站案，經本府交通處大眾運輸科李小姐於107年3月9日上午9時22分與您電話聯繫(惟電話未接聽)，茲以書面回復如下：</p> <p>新竹火車站周邊客運車輛停靠規劃為：前站公路客運、市區客運路線停靠，後站則為國道客運路線，考量國道客運車輛如開放至前站停靠，將使前站道路負荷過大，易造成堵塞，故不宜調整，不便之處，敬請見諒。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機476，李小姐；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處敬上</p> |
| 13 | 10703060052 | <p>中央路57巷及中山路37號3米巷口路邊遭</p>  | 工務處 | <p>有關反映本市中正路57巷及中山路37號3米巷口路邊遭人砌磚圍牆案，經查該土地目前為私有，惟為考量公共通行，施作</p>   |

|    |             |   |     |   |
|----|-------------|---|-----|---|
|    |             | 人砌磚圍牆案。本案警方到場查處無法判別該花園占地究係公有或私人土地，已交由權責機關市政府工務處查處中。請提供查處結果。                                       |     | 人已同意於 10 日內自行拆除。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李先生聯繫（電話：03-5216121 分機 291）   |
| 14 | 10703080026 | 中華路客雅橋，建請北上橋頭加裝安全護欄，保護用路人安全。  | 工務處 | 有關反映本市客雅橋頭北上加裝安全護欄問題，本府先行錄案並評估研議辦理。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 或免付費道路修補專線 0800-810810 反映）。   |
| 15 | 10703090017 | 火車站前柏油路路面多處積水，連微笑單車站下方都整排積水，造成民眾多處不便，建請派員處理。  | 交通處 | 感謝您對本市火車站周邊環境之關心。有關火車站前柏油路面及 YouBike 站點積水乙案，回覆如下：本府近期將派員進場改善，以維民眾權益。如有任何疑義，歡迎電洽 035216121 轉 463 江先生洽詢。  |
| 16 | 10703130036 | 3/10 全國客家日親子音樂會，當天服務台有打卡送好禮，投書人向現場服務人員反映手機為舊型無法現場打卡，而且也活動 DM 也未先告知有此項活動使民眾無法參與；為此投書人致電余科長，反映現場工作人 | 文化局 | 首先感謝您對本市全國客家日活動的關心與重視，有關您反映的情形業於 3 月 13 日於電話中向您解釋，在此以書面再次向您說明。<br>為提高民眾對文化局臉書使用率以及增進本局各項活動宣傳，文化局於各活動現場不定期辦理「臉書打卡送好禮」活動，由業務單位視觀眾人潮及活動宣導品數量等情形辦理之，未能於事前於活動 DM 上註明，在此向您致歉，日後會加強相關資訊公告。<br>另外，當天您向服務台人員反應手機為舊型無法打卡，工作人員未提供其他替代方案乙節，經確認後，當天工作人員應有告知可參加「歡喜慶天穿-親子闖關趣」活 |

|    |             |   |     |   |
|----|-------------|---|-----|---|
|    |             | 員堅持唯有打卡才能得到禮品及未在 DM 上告此活動時，讓投書人不滿余科長的處理方式及態度，余科長以還有公務為理由結束與投書人的通話，使投書人不滿，建請加強服務態度與電話禮貌。 |     | 動，過關者亦可兌換贈品；如因溝通過程中未能良好傳遞資訊，以致您誤以為無法參與，在此再次向您致歉。日後會再檢討「打卡送好禮」活動內容，增進非臉書及智慧型手機使用民眾的參與。<br>最後，很遺憾您昨日來電本局客家事務科時，經由承辦人及科長說明後仍未獲得您的諒解，然因另有公務必須結束對話以致您感到不悅一事，日後會加強電話禮儀訓練。再次感謝您的來信，您的意見本局會審慎評估，期能在未來活動設計上有更完善的規劃與執行。 |
| 17 | 10703150017 | 後站觀光夜市看板入口 20 公尺處，右方水溝發出惡臭，建請派員清淤、疏浚。   | 環保局 | 您反映的問題，本局已派員清理完畢，謝謝您對環保公共事務的關心。<br>順頌安祺<br>環保局清潔科<br>承辦人林晉毅 03-5388406-20   |
| 18 | 10703190019 | 西大路 64 巷路口對面，反光防撞桿歪斜，投書人以通 1 周還未處理，請儘速派員處理。   | 交通處 | 有關您來信反映本市西大路 64 巷對面防撞軟桿損壞問題，首先感謝您對本府交通處的關心與建議。向您說明如下，本府已於 107 年 3 月 22 日派員移除完成，以維護交通安暢，現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝<br>闔家安康 新竹市政府交通處 敬上                                |
| 19 | 10703190020 | 新源市場違規擺攤站占用道路，嚴重影響行車安全，投書人多次檢舉皆未能遏阻，建請整合攤販並研擬市場管理條例，來改善違規                               | 產發處 | 有關陳情意見，本市新源市場周遭違規攤販占用道路，影響行車安全，將函請警察局依規取締攤販問題；另有關零售市場之輔導管理，已制定零售市場管理條例，特向林先生說明，敬請諒解。  |

|    |             |   |     |   |
|----|-------------|---|-----|---|
|    |             | 攤販。   |     |   |
| 20 | 10703210011 | 投書人於2月中至00便當(林森路0號)用餐，連續吃了3個禮拜該店便當，後來發生血便症狀，為此投書人認為該便當店會將隔夜菜再加熱後販賣，造成他身體發生種況，建請派員查察該店是否有上述情形以及環境衛生是否乾淨安全。 |     | 有關台端來信反映00便當衛生環境不良一事，首先感謝您對食品安全的關心與建議，本局將儘速派員前往稽查，輔導業者有關食品良好衛生規範事宜，以維護民眾之食用安全與權益。<br>若您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本局食品藥物管理科，或電03-5353170諮詢；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝<br>闔家安康<br>新竹市衛生局 敬上 |
| 21 | 10703210012 | 中華街、光華北街路口號誌燈，跳成黃燈號誌時不停閃爍，請派員處理。  | 交通處 | 有關光華街、光華北街路口黃燈號誌麻花事宜，經本府派員前往查看，故障已於3/22修復。感謝您的來信建議，謝謝<br>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝<br>闔家安康<br>新竹市政府交通處 敬上                                   |
| 22 | 10703210018 | 民富街、長和街口，閃黃燈號誌故障，請派員處理。   | 交通處 | 有關民富街、長和街口，閃黃燈號誌故障事宜，經本府派員前往查看，故障已於3/22修復。感謝您的來信建議，謝謝<br>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝<br>闔家安康  |
| 23 | 10703260036 | 十八尖山停車場被佔用問題：<br>1.投書人表示新光三越廣告車連3周六、日早上6點就停放  | 交通處 | 有關您反映十八尖山停車亂象問題，已於107年03月26日下午17時58分與您聯繫並說明，茲以書面回復如下：本案目前辦理停車場相關標誌標線改善作業中，俟相關作業完成，公告該停車場屬道路範圍後，將請警察單位協助依相關規定辦理取   |

|    |             |  |     |  |
|----|-------------|--|-----|--|
|    |             | <p>在最上方入口處占用車位，投書人不滿，廣告車、攤販(車上皆有人)占用停車位，導致要運動的民眾反而一位難求，家中有年老者還必須先行下車，再去停放車輛。</p> <p>2. 身心障礙停車位時常被攤販和其他車輛占用。</p> <p>投書人建請管理員落實檢舉開罰，可拍照至警政系統提供交通違規車輛做檢舉，以遏止停車亂象。</p> |     | <p>締作業，造成不便，尚請諒察。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>  |
| 24 | 10703260048 | <p>編號：306221 路燈閃爍不停，請派員處理。</p>   | 交通處 | <p>有關反映本市路燈編號 306221 路燈閃爍問題，本府已通知保固廠商儘速派員修復。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楊先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 或免付費道路修補專線 0800-810810 反映）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上</p> <p>已於 107 年 3 月 28 日上午 11 點 30 分回電</p> |
| 25 | 10703260049 | <p>南大路 578 號前，電線桿旁有廣告招牌的鐵製底座，請派員移除。</p>  | 工務處 | <p>有關反映南大路 578 號前路面底座移除乙節，本府業已通知承包商進場辦理改善。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養護科謝先生聯繫（電話：03-5216121 分機 295）或撥打 1999 服務專線。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上(電話連繫未接聽)</p>  |
| 26 | 10703280048 | <p>投書人於 3/19</p>   | 工務處 | <p>您於 3/19 向工務處反映北大路、西大路口</p>  |



|    |             |  |       |   |
|----|-------------|--|-------|---|
|    |             | 向工務處反映北大路、西大路口麥當勞T霸問題，承辦員陳先生告之1周會回覆處理情形，26號投書人主動致電詢問，但承辦員不在，因此留話告知回電，但也都未接到任何回復，使投書人不滿，建請改善服務名眾不積極之行為，並請該單位主管回電說明辦理情形。 |       | 麥當勞T霸問題，已由違建人自行改善，並已向檢舉人電話說明，另檢舉人同時反映中正路麥當勞T霸問題，亦已說明將依規定排序次第辦理。<br>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科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 284）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上 |
| 27 | 10703290012 | 復興路 31 號對面，柏油路路面下陷、龜裂，請派員處理。   | 工務處   | 有關反映本市復興路 31 號對面，柏油路面下陷乙節，本府將於近日派工前往修復。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 295）或撥打 1999 服務專線。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上                 |
| 28 | 10703300043 | 體育街 20 號前正施作無障礙人行道工程；因之前此人行道常有積水狀況，投書人建請此次施工時能多加注意路面平整，改善積水問題。   | 城市行銷處 | 有關您反應體育街 20 號前人行道積水一事，經查該區範圍為市民廣場改善工程區內，目前刻正規劃設計中，已請設計單位納入規劃改善。造成不便，請見諒。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢 03-5216121 轉 546 孫先生。最後，敬祝，闔家安康。<br>新竹市政府城市行銷處 敬上          |
| 29 | 10703290013 | 南大路 636 號對面，路燈未安裝燈泡，請派員處   | 工務處   | 有關反映本市南大路 636 號對面路燈未安裝燈泡乙節，本府已派員處理完成。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦   |

|    |             |  |           |   |
|----|-------------|--|-----------|---|
|    |             | 理。   |           | 歡迎您與本府工務處養護科楊先生聯繫<br>(電話：03-5216121 分機 294 或免付費道路<br>修補專線 0800-810810 反映)。最後敬祝<br>闔家安康 新竹市政府工務處 敬上 已於<br>107 年 3 月 31 日上午 11 點 20 分回電 |
| 30 | 10703300075 | 投書人於經建<br>科申請：1. 農業<br>證明書需檢附<br>哪些文件；2. 土<br>地使用分區證<br>明為都市計畫<br>住宅區可否申<br>請農業證明-2<br>項，第一次、第<br>二次回文都是<br>引用法條作答<br>覆，但投書人無<br>法像公務員，能<br>明瞭法條中的<br>敘述，因此不滿<br>回文未針對他<br>所提項目有明<br>確的回覆，提出<br>第三次申請，並<br>向科長訴求不<br>能用前二次回<br>復內容來答覆<br>他，不然要將科<br>長移送法辦，科<br>長回覆民眾：你<br>在恐嚇我；投書<br>人認為公務員<br>為人民的公<br>僕，如投書人不<br>懂條文，理應設<br>法解決問題，而<br>不該讓民眾感<br>受被刁難，對於 | 香山區公<br>所 | 有關您來信反映本所員工及申請事項回覆<br>方式一事，本所將會加強員工「為民服務<br>態度」及「公文寫作」等教育訓練。非常<br>感謝您的來信，如您尚有疑問或其他意<br>見，歡迎直接洽詢：03-5307105 分機 170，<br>人事室孫主任。         |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | 科長的回復與做法讓投書人不滿，因此要投書科長怠職，請派員查察，並針對投書人提出的申請案件，能以淺顯易懂的方式明確告知投書人如何申辦。 |  |  |
|--|--|--|--|--|