

新竹市政府服務中心 109 年 7 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	10907070021	中華路一段 380 號轉角處搭建遮陽篷建請查察是否為違建？因於此地設立一小綠人交通號誌，形成公私不分的情況；投書人每天經過此路段，交通號誌位置不明顯也有安全隱憂。	東區區公所	<p>0 小姐：您好！</p> <p>有關您來信反映中華路一段 380 號搭建遮陽篷違建一事，首先感謝您對本所業務的關心與建議，本所將派員現勘並查報市府認定。</p> <p>另向您說明有關本市違章建築作業程序分為查報、認定及拆除。由管轄區公所先行辦理查報作業，再移案至新竹市政府都市發展處進行認定及拆除作業。故違章建築案於本所查報後，後續認定違章建築範圍或認定後之補照或拆除作業將由新竹市政府依權責處理。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5218231 分機 401，經建課黃先生，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>新竹市東區區公所 敬上</p>
2	10907020023	民眾 7/1 致電詢問安心旅遊，投書人詢問補助等相關問題，服務員李小姐則回：你已經浪費我太多時間；未等投書人詢問完就逕行掛斷電話，讓投書人不滿，建請加強該員為民服務訓練，並回電告知投書人處理情形。(投書人詢問是否有懲處方式辦理)	城市行銷處	<p>0 先生您好：</p> <p>有關您詢問安心旅遊承辦員服務態度待加強的問題，本處已與您聯繫，也加強該員為民服務訓練，謝謝您對我們的關心與指教。如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫城市行銷處整合行銷科 03-5216121#564。</p> <p>末祝平安</p> <p>新竹市政府城市行銷處 敬上 109.07.02</p>
3	10907090029	投書人常至文化局（各）圖書館借閱書籍，閱讀後返還之書籍常常被告知放置於後方還書區（或者放回還書	文化局	<p>0 小姐您好</p> <p>有關您反映「圖書館借書後還書歸位回題」一事，謹向您致上誠摯歉意，業已要求相關人員務必改進，本局並將加強針對館員職能訓練。感謝您的建議，日後歡迎您持續使用本局各館資源，未來有關於圖書館的各項建議，亦可撥打(03)5319756#232 沈小姐，我們會盡速作回應。</p>

		箱)，館方人員服務態度及口氣尚可，但民眾認為還書、歸位工作不應是館方的職責嗎？是否為自助式還書規則等等應予以張貼說明，投書人希望能更明確說明。		敬祝 安康 新竹市文化局 敬上
4	10907090033	士林北路與士林東路交叉路口附近有多處建案，施工期間造成環境髒亂，垃圾也散發臭味，嚴重影響附近住戶生活品質，建請告知施工單位張貼公告請物隨意丟棄垃圾，現有垃圾也請處理。	環保局	O 先生您好： 有關您反映本市北區士林東路與士林北路交叉口工地散發惡臭一案，本局於109年7月10日派員至現場稽查，施工單位表示每天傍晚有民眾在對面水溝餵養流浪犬，造成惡臭，本局已請施工單位加強維護周遭環境整潔，謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局廢棄物處理科 承辦人古邵豪 03-5368920-6009
5	10907100012	投書人7/8AM-10:50分至大眾運輸科洽公，進門右手邊見一位男士正趴在座位上休息，投書人表示此種行為影響公務形象，建請改善。	交通處	您好！ 有關您反映因洽公至搭大眾運輸科，安心上工同仁趴在座位休息1案，本府說明如下：該員為本市安心上工人員，因上班時段趴在座位休息，導致觀感不佳，本案將對該員加強教育訓練，避免類似情形發生。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機476；大眾運輸科溫小姐或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府交通處 敬上
6	10907140031	投書人肯定騎樓整平計畫，但市區騎樓停滿汽、機車，有些門口都用花盆鐵鍊圍住，建請積極淨	警察局	台端您好 警力及行政資源有限，請就實際路段及地點陳述，本局將會同相關單位會勘後再行檢討採跨局處方式實施清道專案。 新竹市警察局敬啟

		空騎樓，還給用路人安全舒適的行走空間。		
7	10907140032	投書人建請中央、民族、三民公園增設長者健身用的高、低單槓及仰臥起坐器材，另外投書人表示中央公園單槓太低並且有鬆動情形，建請改善。	城市行銷處	<p>0先生您好：</p> <p>有關您反映本市三民公園、中央公園、民族公園問題案，首先感謝您對於本市的反應與關心，經巡視上述三公園內均有設置體健設施，評估應尚符目前使用需求，本次意見本府將納為往後設施新增減之評估參考。有關台端反映中央公園單槓鬆動情形，本府後將至現場瞭解、評估後納入修繕工程，造成不便處，敬請見諒。</p> <p>感謝您的信任與意見，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫城市行銷處觀光維護科(03)5216121 轉544 賴先生。</p> <p>敬祝闔家安康。</p> <p>新竹市政府城市行銷處 敬上</p>
8	10907150065	民眾反映中山路、大同路口轉角有一間廢墟有礙市容，建請研擬辦法將其拆除。	都市發展處	<p>您好：</p> <p>本市中山路、大同路口之舊有建築物乙案，其配合本府騎樓順平計畫辦理建物拆除中，感謝台端對市政之關心，若您對相關答覆尚有疑義，歡迎您來電洽詢，本案承辦人本府都市發展處使用管理科0先生，電話5269424。</p>
9	10907150073	吉羊路85巷口，路面刨挖工程未圍起，2個人孔蓋高出路面，導致民眾機車跌入，建請派員將危險處圍起示警，避免用路人摔車。	工務處	<p>0小姐 您好</p> <p>有關您所反映本市吉羊路85巷口，路面施工未圍起，孔蓋高出路面乙節，經本府派員勘查後為瓦斯公司搶修路面刨鋪，本府已通知瓦斯公司加強現場交維及包商管理。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鄭先生聯繫（電話：03-5216121 分機294 或1999服務專線反映）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上(上述情形已電話連繫說明)</p>
10	10907200036	金城一路40巷公有停車場，部份路段樹枝過長，造成停車民眾下車時易被刮	交通處	<p>0先生您好：</p> <p>有關您來信反映金城一路40巷公有停車場部份路段樹枝過長一事，首先感謝您對本市停車場管理的關心，茲以書面回復如下：</p> <p>本府已有固定配合之清潔廠商會一星期三清理此</p>

		傷，請派員前往修剪。		停車場，已聯繫廠商安排處理場內樹枝過長事宜，後續會請清潔廠商多加注意該停車場之環境整潔，造成您的不便敬請見諒。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483 停車管理科 許小姐，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康
11	10907220011	民權路、北大路口，每天早上八點及下午五點左右，抗議民眾（太極館）持布條大聲疾呼，至今已有一個月之久，音量已影響附近居民及學校之安寧；投書人已請里長及文華派出所警員關切但未獲得改善，建請派員前往測量噪音分貝予以開罰。	環保局	本案經查該址為陳情抗議民眾於騎樓處以錄音設備撥放抗議內容，現場已請抗議人士控制音量，以免影響附近環境安寧，同時並請警方持續監控其音源，勿使抗議民眾隨意調整分貝擾寧，後續如經勸告不聽或違反相關管制區噪音者，本局將依規辦理相關行政處分程序。 謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局空氣污染及噪音防制科 承辦人林書緯 03-5368920-2004
12	10907230012	民眾檢舉立鵬路上的愛格樂國際托兒中心，每天下午六點接小孩的家長車輛就違規臨停、並排停車，造成其他用路人危險，建請派員驅離違規車輛。	警察局	臺端您好： 您於 109 年 07 月 23 日寄交新竹市政府民意信箱之電子郵件，反映「立鵬路上的愛格樂國際托兒中心，每天下午六點接小孩的家長車輛就違規臨停」1 案，經轉交本分局查處，茲以書面回復如下： 已轉交由分局交通業務組、已交辦轄區派出所加強所報路段違規交通行為告發查處。另建議，為掌控第一時間有效處理，如您發現有任何交通違規、治安之情事時，建議您可即時撥打 110 本分局將立即派員警到場處置、分局勤務指揮中心 03-5728750 電話報案或檢具相關蒐證照片上傳至新竹市警察局「線上檢舉交通違規專區」網路平台，（網址： https://trs.hccp.gov.tw/HsinChuPubWeb/index.aspx ，歡迎多加使用（使用前請詳閱相關使用須知）。如有疑問或其他意見，歡迎直接來電洽詢聯繫本案交通聯絡人：巡官王品喬 巡佐陳正憲，聯絡電話 5728749；感謝您的來信，敬祝安康。新竹市

				警察局第二分局敬上。
13	10907230038	投書人索取陳情案內容回覆由市府製成光碟，7/23得知應收費2片996元，投書人不解?認為公部門製成光碟，行政費加硬體費但未有智慧財產權，成本應該很便宜，若此內容屬智慧財產權才需要更貴；是否牟利收費標準？請以法規予以說明。	設計規劃科	<p>O先生，您好：</p> <p>有關反映申請政府資訊收費標準問題，經查您申請複製102年8月至109年6月16日之民意信箱陳情資料電子檔案2份，經彙整相關資料共計234頁，依本府及所屬機關學校提供政府資訊收費標準第4條規定，係將電子檔案以「電子儲存媒體離線交付」之重製或複製方式提供，收費標準換算成A4頁數，每頁應收取2元，另拷貝CD每片30元（一片498元）。如尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機419設計規劃科許小姐，或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>敬祝 闔家安康</p>
14	10907240020	投書人住家在浸水街90巷，先前已收到停電通知7/24早上8:00-11:30，但是在當日9點時卻沒有停電，經詢問台電公司告知臨時取消，投書人覺得很生氣，因為預告停電已取消許多既定行程；建議台電公司上述情形應通知里長轉知或其它措施告知。	產業發展處	<p>O小姐，您好：</p> <p>有關您反映「本市浸水街90巷臨時取消停電問題」，以書面回復如下：本府將轉請權責單位台電公司處理，並請台電人員回覆您的建議，謝謝您的關心。</p> <p>如您對台電業務尚有疑問或其他意見，為爭取時效，建議您可直撥台電公司停電搶修暨客服專線1911，或新竹區營業處電話：03-5230121。最後，</p> <p>敬祝 闔家安康 新竹市政府產業發展處 敬上</p>
15	10907270012	國中街、元培街路口，有一台抽	工務處	O先生 您好

		水泵浦不停運轉，建請派人察看處理。		有關您所反映本市國中街與原元培街路口，抽水泵浦不停運轉乙節，經本府派員勘查並已檢修完成。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徐先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 或 1999 服務專線反映）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上
16	10907270023	投書者住家在成功路172巷6-3號，後方有一大排（圳）逾30年未清理，已告知里長可否協助處理，又因連棟的住戶房屋蓋好蓋滿，即使小山貓也無法進入處理；此一問題困擾投書人，也到市府相關單位詢問解決問題未果，請業務單位再次予以說明。	工務處	親愛的市民 您好 有關您所反映本市成功路172巷6-3號後方大排水溝清理乙節，本府已錄案並請廠與里長聯繫，就現況進行會勘〈因房子蓋滿需就清理機具進出地點確認〉後再行清理。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張先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 或 1999 服務專線反映）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上
17	10907280011	投書人為通勤族，每天早上約5點多經過火車站地下道，都會看到一對遊民夫妻八字睡姿，男性甚至打赤膊（女性就不再敘述），火車站人來人往也是代表新竹市的門面，真的有礙觀瞻；社會處對遊民友善的態度令人讚佩，但就上述情形請予以督促改善。	社會處	0先生您好： 有關您反映火車站地下道街友1事，本處社工近期經常至該處關懷訪視及施行防疫措施，並向該處街友提供餐食、夜宿相關服務措施，但皆委婉拒絕服務，因該處為本處與轄區派出所、工務處、城銷處及環保局等單位進行聯合稽查之重點區域，將持續加強訪視並勸導。 本處針對街友將持續適時依社會救助法及本市遊民安置輔導辦法加強訪視予以輔導、關懷及提供社會福利相關資訊，並依據街友本身之身心狀況評估安置之必要性。感謝您熱心提供資訊，使本處能夠落實街友輔導服務。 若您仍有相關疑問，歡迎來電或至本處社會救助與老人福利科洽詢，聯絡電話：03-5352657 楊念社工。 敬祝 闔家平安 新竹市政府社會處 敬上
18	10907280037	中正路、經國路口的85度C旁	工務處	您的電子信函我們已經收到了，台端所反應的問題，本府已派員了解並通知權管單位儘速改善完

		有一個坑洞，建請派員修補。		成，台端若仍有疑慮或建議可電洽權管單位查詢辦理情形，這段期間造成台端之不便與困擾，懇請多多包涵體諒。 若有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢:03-5216121分機464 交通工程與管理科賴偉正或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後敬祝闔家安康!
19	10907280039	投書人汽車停放凌雲街路邊停車格(車號:0000)，11點取車發現收費單已被多蓋1小時，民眾不滿表示之前也是同個路段同時間不同同車格開單重覆開單，投書人建請主管機關查察失職人員，並回電投書人說明。	交通處	0小姐，您好： 有關您反映「凌雲街路邊停車格」之問題，首先感謝您對本市停車場管理的關心，茲以書面回復如下： 一、經查台端車號0000於109年7月28日至本市凌雲街路邊停車格停車，停管員於當日08:54開立停車繳費單據又於10:07於同一張單據作加時續單，共計2小時，合先敘明。 二、有關台端反映於同個路段同時間不同同車格開單重覆開單之情事，經查未有此情形，惠請諒察。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢:03-5216121分機483或484張小姐，或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府交通處停車管理科 敬上
20	10907290025	中華路五段420巷191號香山天后宮廣場燈，民眾表示每天AM6:30分關、PM5:30分開浪費能源，應該隨著天亮與否做調整，民眾建議現在應AM5:30分關、PM6:30分才能開，建請改善。		0先生：您好！ 有關您來信反應香山天后宮旁廣場照明時間調整一事，經本處張先生電話聯繫，惟無人接聽，茲以書面回復如下：本處已派員前往處理完成。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：城市行銷處觀光維護科5216121轉545張先生。 最後，敬祝闔家安康 新竹市政府城市行銷處 敬上
21	10907310024	投書人住00街00號，因有大型家具待回收，已預約7/31早上7:30以電話連絡投書人；反應事項1.清運人員直至8點才	環保局	0先生您好： 有關您提出清運問題，本局說明如下： 有關同仁態度問題，本局會再加強同仁教育訓練及對民眾應對方式再修正，有關裝潢廢棄物收費問題，依據新竹市代清除處理廢棄物自治條例及收費標準表為收費依據，若有任何問題，請逕撥服務電話:5388406洽詢，將有專人為您服務及詳細說明，造成您的不便，本局非常抱歉，敬請見諒。 謝謝您對環保公共事務的關心。

		到，延誤了上班時間，且電話連絡清運人員時對方口氣不佳。2. 被告知大型家具免付費清運帶走，但現場之裝潢廢棄物須付費清運，付費規則如何？現場告知的噸數計費又有何種規定？請業務單位予以查察及說明。		順頌安祺 環保局清潔科 承辦人謝先生 03-5388406-20
22	10907310031	關新路 26 號前一整排水溝發出惡臭味，建請派員處理。		0 先生您好： 您投書反映的問題，因該地點屬私人土地水溝，非本局權責，請申請人自行改善。 水溝有油污，本局將派員針對業者勸導改善。謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局清潔科 承辦人謝先生 03-5388406-20
23	10907240014	東大路 0 段 0 巷口堆放多樣生財器具（魚具），店家門口延伸至轉彎處亦有劃紅線，嚴格來說禁止停車及堆放雜物，且嚴重影響汽機車出入；又店家堆放的器具因風吹到路中間，附近住戶及經過的車輛得小心通行，建請派員前往查察取締。	警察局	0 先生您好： 有關您反映「東大路 0 段 0 巷口店家堆放器具占用道路」乙案，回復如下： 一、本分局已責由轄區南寮派出所派員要求店家移除占用道路之器具並告誡不得再有路霸行為，以維護用路人權益。如您日後再發現有路霸情形，可致電南寮派出所反映 03-5362334，警方將及時到場查處。 二、若您對本案仍有其他意見或疑問，歡迎與承辦人員電話聯絡。本分局將竭誠為您說明，敬祝閣家平安、健康。 新竹市警察局第一分局敬上 本案聯絡人員：許巡官 聯絡電話：03-5253654