

新竹市政府服務中心 109 年 09 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	10909030044	<p>民眾 8/29 至新科國中地下停車場取車，停車時間為下午 1 點~2 點，使用自動繳費輸入車號 0000 繳費，第一次投入 60 元，只退了 10 元卻未繳費成功，第二次投入 30 元完成繳費並有列印發票；隨後民眾立即向管理室反映第一次投幣未退回情形，管理員將民眾繳費收據留下作查處，隔幾日回電民眾說無異常，不予退費，民眾不解建請權責單位查察，並電話回覆投書人處理情形。</p>	交通處	<p>0 小姐：您好！</p> <p>有關您來信反映新科國中地下停車場全自動繳費機未退幣一事，首先感謝您對本市停車管理問題的關心，經本府郭先生於 109 年 9 月 4 日下午 1 時 2 分與您電話聯繫說明，茲以書面回復如下：經查當日台端所繳納之全自動繳費機並未有溢收款項之情形，本府亦請廠商查詢該錢幣(50 元)是否有彈至其他幣箱，惟經拆卸後，並無發現多餘之錢幣，合先敘明。</p> <p>另經設備廠商研判，台端疑似繳錯車號(幫其他車輛繳費)，以致繳費機未退幣，經本府與廠商聯繫，將退回台端所溢繳之 50 元，惟爾後再有相關類似情形，將依規辦理，請台端儘速至新科國中地下停車場管理室辦理退費事宜。</p> <p>另有關停管員態度不佳一事，本府將對停管員加強教育訓練，並列入考核評比，造成不便，惠請諒察。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5234615，郭先生；將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處停車場管理科 敬上</p>
2	10909070055	<p>民眾反映影像博物館 2 項問題：1. 9 月分都沒有電影撥放，民眾表示相當不合理，建請立即改善；2. 10 月份將營運外包廠商後開始對市民收費，投書者相當不滿，請電話回覆民眾說明。</p>	文化局	<p>0 小姐您好：</p> <p>有關您反映影像博物館 2 項問題，於 109 年 9 月 8 日上午 9 點致電未果特此說明：(一)、影博館 9 月因「2020 台灣設計展」展館佈展中，基於安全考量故無法開放。(二)、影博館營運移轉係希望藉由專業的民間資源以創新、永續方式活化再利用發揮彈性與活力，活化新竹地區藝文空間；有關市民收費問題，已轉請委外廠商研議市民優惠方案之可行性。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5319756 分機 289，陳小姐；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>

				新竹市文化局敬上
3	10909080061	投書民眾店址：00街0號，目前施作人行道工程，建請改善事項如下：1. 請在0號前增設無障礙斜坡道或是降低人行道高度，以利人、車進出；2. 此處附近機車停車格不夠使用，建請增設，以解決周邊停車問題。	工務處	您好！ 有關您反映00街0號周邊機車格不足，建議增設機車格，首先感謝您對本府市政交通的關心與建議，茲以書面回復如下：本府於109年7月份起於市區周邊路段邀集有關單位辦理會勘，決議於適當地點增設機車格，以改善交通及停車秩序，刻正陸續派員施工，且將持續增設機車格。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機483，停車場管理科楊先生，或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康
4	10909080064	民眾致電都發處詢問危老重建初步評估費用補助，打了2-3次電話都無法得知承辦單位，只能尋求市府總機逐一詢問都發處各部門後回電投書者；建請設立都發處總機服務窗口並增加內部電話轉接功能，以利民眾使用。	都市發展處	0先生您好： 有關台端詢問危老重建初評費用補助乙案(已於109年9月10日下午2點致電)，請洽詢本府都市發展處使用管理科(03-5269424，李先生或馬小姐)辦理。增設總機窗口及增加內部轉接功能一事，會檢討改善，造成不便敬請見諒(新竹市政府網站可供查詢現行機關電話)。 感謝您的來信，祝闔家安康，新竹市政府敬上。
5	10909080069	投書人今日在東大路轉彎時因道路修繕路況不佳，因此特別注意路況，卻被警察開單舉發未禮讓行人3公尺，民眾不滿，建請在修繕路段，警察取締違規時可以斟酌現場狀況，非危害到	警察局	臺端您好： 您於109年09月08日寄交新竹市政府民意信箱之電子郵件，反映「建請在修繕路段，警察取締違規時可以斟酌現場狀況，非危害到人、車安全時可以彈性處理」1案，經轉交本分局查處，茲以書面回復如下：已轉達業務交通組，並已交辦由轄區派出所針對該路段加強違規告發，以維護交通安全，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。新竹市警察局第二分局敬上。

		人、車安全時可以彈性處理。		
6	10909090012	東門國小前閃黃燈號誌未顯示並且歪斜，投書人認為如不修理建請拆除。	交通處	<p>0先生您好：有關台端反映仁愛街與仁義街口，號誌燈不亮及號誌歪斜事宜，本府已派員修復完成，感謝您來信反映，本府深感謝忱。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科莊先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
7	10909100035	投書人住家位於00路00號樓上，一樓是餐廳，營業時間門口停滿機車，住戶通行十分不便；慢車道亦常發生汽機車搶道偶有小車禍，建請增設機車停車格，還給住戶「行」的權利。	交通處	<p>0小姐：您好！</p> <p>有關您建議在00路00號前慢車道規劃機車格，首先感謝您對本府市政交通的關心與建議，茲以書面回復如下：由於00路慢車道未劃設標線，路側已發生遭部分汽、機車長期占用情形，本府刻正評估於00路兩側慢車道規劃汽、機車格之可行性及效益，再次感謝您的寶貴意見。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機483，停車場管理科楊先生，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>
8	10909150031	延平路二段161、235號對面廣告招牌及延平路二段、福樹街口對面有竹子鷹架搭建的廣告帆布，風勢強大時容易有危險情事發生，也影響城市美感有礙觀瞻，建請派員前往查察處理。	警察局	<p>台端您好：</p> <p>有關您於交寄新竹市政府全球資訊民意信箱的電子郵件（信件編號：10909150031）反映事項1案，回復如下：</p> <p>一、本分局已責由轄區香山派出所派員前往該處取締(勸導)，以維人車通行安暢。</p> <p>二、為掌握取締時效，如發現有違規情形，請逕予撥電本分局勤務中心(03-5380040)或香山派出所(03-5386348)，將立即派遣線上警力前往執法取締。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5224168分機2508，江先生；或撥打1999服務專線，感謝您的來信，敬祝安康。</p> <p>新竹市警察局第三分局敬上</p>
9	10909150032	投書人騎自行車於十七公里海岸	城市行銷處	台端：

		線要往香山濕地，但因橋梁整修工程，沿著橘色指標前往替代道路，投書人表示騎至海埔路指標無法明確指引用路人前往香山濕地方向，導致危險行駛的狀況發生，建請派員改善指標正確性，讓外來遊客能安全抵達目的地。		您好，關於您反映「十七公里海岸線橋梁整修工程指引牌示問題」一案，謹向您說明如下，本府將派員改善。如您尚有其他疑問，歡迎電話聯繫城市行銷處觀光維護科5216121轉643李先生。再次感謝您對市政建設的細心觀察與指導，敬祝您事事如意。新竹市政府城市行銷處 敬上
10	10909150039	延平路二段 9/15中午時分正在施作柏油剷除加封工程，現場沒有告示牌？愛挖就挖？又沒有全部路面整修，請重視居民及道路使用人權利及安全問題。		0先生 您好 有關反映本市延平路二段2巷道路剷鋪工程，經查為新竹振道公司派工有誤，當日本府已立即通知停止剷除工作並儘快鋪設路面改善。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賴先生聯繫（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
11	10909150049	香山區樹下里0巷0號，今日(9/15)施作社區環境消毒，投書人表示事先未接到任何通知，因此一出門即碰上噴灑的消毒氣體，讓投書人身感不適，至服務中心申訴；服務中心致電該里里長，里長表示事先都有在樹下里創建的Line群組公告，也讓服	環保局	台端您好： 本局於每年夏季4月至11月期間均會實施全市環境用藥噴灑工作，施作範圍係針對本市轄區122里之戶外環境（不包括私人住家、私領域、社區大樓地下室），例如草叢、花圃、髒亂點、大小排水溝等易孳生蚊蟲病媒之公共區域進行戶外環境用藥噴灑工作，各里噴藥工作係由里長帶隊執行。 有關臺端反映樹下街0巷0號事先未接到通知，一出門即碰上消毒氣體，讓人身感不適一案，本局歷年執行環境用藥噴灑時，為避免造成民眾困擾，施藥前皆要求里長以公告或書面資料通知里民提早防範，並依里長約定時間進行噴灑，造成您的困擾，本局深感抱歉；本局已電洽里長，請里長務必加強附近住戶及店家之宣導，以利臺端事先做好防範準備工作。

		務中心轉告民眾加入方式，民眾認為此為大事怎能如此草率通知，要求主管單位應召集專業人員研議對於此項議題該如何公告周知，並請專業人員詳細說明吸入噴灑氣體會造成身體何種危害。		<p>另本次噴灑之消毒藥劑為環保署核准之環境衛生用藥，主要為防治蚊蟲，在戶外開放空間進行噴灑應不致造成人體危害(暴露劑量需達到一定量，才會感到身體不適)，倘若有感到身體不適，建議儘速就醫，並依醫生診斷進行治療。</p> <p>臺端如仍有其他相關問題，可逕洽本局承辦人員(03)5368920 轉 1009，謝先生。</p> <p>順頌安祺</p> <p>環保局綜合計畫科</p> <p>承辦人謝先生 03-5368920-1009</p>
12	10909160018	中央路 331 巷 37 號路口反光鏡立桿已歪斜，請派員前往察查處理。	交通處	<p>O 先生:您好!</p> <p>有關您來信反映本市中央路 331 巷 37 號路口反光鏡立桿已歪斜一事，本府處理情形茲以書面回復如下：本案經 9 月 17 日派員前往確認屬實，本府人員也向一旁住戶周先生請教及協請幫忙調閱監視器，以利追蹤肇事者責任予以求償，期間因工地工程車仍進出頻繁且為留存損壞證據，暫不辦理更換，後續則俟案情進度卓處，感謝台端對本市交通設施的關心及反映。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 楊先生，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，感謝您對本府反映本市中央路 331 巷 37 號路口反光鏡立桿已歪斜一事的關心與建議，並敬祝闔家安康</p> <p>新竹市政府交通處敬上</p>
13	10909160020	投書人反應馬偕醫院周邊機車停車位嚴重不足，建議增設以解決民眾的困擾。	交通處	<p>O 小姐：您好！</p> <p>有關您反映新竹馬偕醫院周邊機車停車格不足問題，首先感謝您對本府市政交通的關心與建議，茲以書面回復如下：本府已爭取利用前瞻計畫於水源街旁規畫闢建地下停車場並保留綠地，但在未完成前，建請多加利用忠孝路、水源街、新源街等周邊路段之機車格或赤土崎機車停車場；如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483，停車場管理科楊先生，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。敬祝闔家安康 新竹市政府交通處 敬上</p>
14	10909160031	投書人為寵物旅館業者，時常需	動物保護及防疫所	<p>O 小姐：您好！</p> <p>有關您來信反映詢問動保法規業務一事，經本機關李小姐於 109 年 9 月 16 日與您電話聯繫說明已答覆</p>

		要與負責動保法規業務的承辦李小姐聯繫，但投書人表示該承辦員業務繁忙常出公差、開會，導致民眾耗時等待無法有效處理業務，建請增設人力負責動保法規業務，讓本市業者能有效率地完成作業。		您的問題 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5368329，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 新竹市動物保護及防疫所 敬上
15	10909180037	投書人非新竹市民，9/2上午約九點多帶小朋友至00兒童牙醫看診，門診過程只做了衛教和塗氟並沒有治療，卻被告知塗氟要自費1000元，如果要收據得明年1月再請領；投書人請相關單位予以告知處理過程和額外收費是否合理？	衛生局	台端您好： 已接獲您的來信，有關您的訴求本局已致電與您釐清並協助在案。 敬祝闔家安康 新竹市衛生局敬復
16	10909210021	建請積極恢復免費公車福利並將55號公車原先停靠老爺酒店站研擬合併至其他公車路線中，以利民眾使用。		0小姐：您好！ 有關您建議復駛本市公車55路相關問題1案，本府說明如下：有關您的意見，本府將納入後續路線調整參考。 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 新竹市政府交通處 敬上
17	10909210031	延平路一段161巷22、24號前水溝蓋旁的水泥破損，建請派員處理。	北區區公所	0小姐您好：有關您反映延平路一段水溝蓋旁水泥破損問題，承辦人已於109年9月22日與您電話聯繫說明，再以書面回復如下： 一、本案延平路一段161巷因位於中雅段99-29地號土地，係屬建築基地，是否屬公眾通行道路附屬排水設施尚有待釐清，建議您先向所屬社區管委會

				<p>反映修繕需求。</p> <p>二、如您尚有疑義或意見，請洽 5152525 分機 403 經建課翁先生或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市北區區公所 敬上</p>
18	10909220051	投書人表示水源市場路邊攤販被開罰單實在不合理，建請主管機關研擬改建水源市場，讓流浪攤販能有合法租用攤位的機會，避免受罰。	產業發展處	<p>O 太太：您好！</p> <p>有關您來信反應本市水源市場路邊違法攤販被開罰單，建議本府研擬改建水源市場，讓違法攤販能合法租用攤位，避免受罰一事，首先感謝您對本府的關心與建議，經本府范小姐於 109 年 9 月 23 日與您電話聯繫並當面說明，茲以書面回復如下：水源市場非屬本市公有零售市場，本府會將您的意見研議納入，做為日後市政規劃參考。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 263，市場科范小姐；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府產業發展處 敬上</p>
19	10909220053	新源街、建功一路、建中路、水源路以上路口轉角處在下班時間都有違規攤販擺攤，造成用路人危險，建請派員取締。	警察局	<p>臺端您好：</p> <p>您於 109 年 09 月 22 日寄交新竹市政府民意信箱之電子郵件，反映「新源街、建功一路、建中路、水源路以上路口轉角處在下班時間都有違規攤販擺攤」1 案，經轉交本分局查處，茲以書面回復如下：</p> <p>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。</p>
20	10909220054	建功一路及新源街兩條路上餐廳將油煙往人行道排放，投書人認為造成空氣汙染影響附近散步民		<p>台端您好：</p> <p>1. 本局於 9 月 23 日 13 時 30 分至上開該址稽查，營業時間為 11 時 00 分至 14 時 00 分、17 時 00 分至 21 時 00 分。業者從事中式料理，作業方式以炒、煮為主，現場查核有 6 口爐 1 台、瓦斯爐 6 台、蒸籠 1 台。現場作業中，於周界處聞不明顯油煙異味。</p> <p>2. 請業者評估加強防制設備，避免造成民眾困擾。</p>

		眾，建請查察改善。		3. 請業者評估縮短防制設備保養週期為 60 天。 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 承辦人蔡先生 03-5368920-2009
21	10909220055	中華路二段上的東大停車場，投書人表示繳完停車費後僅列印一張明細，並非正式的統一編號收據，民眾不解，建請查察並電話回覆投書人說明辦理情形。	交通處	0 先生：您好！ 有關您來信詢問東大陸橋下停車場統一發票一事，首先感謝您對本市停車管理問題的關心，經本府郭先生於 109 年 9 月 23 日 8 時 22 分與您電話聯繫，茲以書面回復如下：查各級政府管理之公有路邊及路外停車場，係依據「停車場法」第 5 條規定設置停車場作業基金專款專用，且停車費係依同法第 31 條授權由地方政府所訂並經地方議會審議通過之收費標準而收取，又民眾如未繳費，可依「道路交通管理處罰條例」規定予以裁罰，故該停車費收入核屬具有規費性質，與一般銷售貨物或勞務之行為尚有不同，非營業稅課稅範圍，合先敘明。 經查「東大陸橋下停車場」係為本府所管轄之公有路外停車場，該停車費收入具有規費性質，免開統一發票，惠請諒察。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5234615，郭先生；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場管理科 敬上
22	10909220059	投書民眾表示城隍廟廣場周邊放置禁止停車告示牌，非常不適當，越多的告示牌代表新竹市民水準越低，建請研擬適當的裝置來取代文字的告示牌，美化廣場。	都市發展處	0 先生您好，有關您來電反映城隍廟前廣場的紅磚道，不要放置禁止停車告示牌乙節，首先感謝您對本府市政的關心與建議，經本府黃立旻先生於 109 年 9 月 23 日上午 9 時與您電話聯繫外，再以書面回復如下： 1. 廣場近期完工，考量民眾既有使用習慣，避免民眾誤闖或故意將車輛駛入廣場，故現階段先行設置活動式車阻置於廣場周圍，並由警察局交通隊配置警力定時巡察，防止汽機車違規進入，俟執行一段時間後再評估是否撤離車阻。 2. 如尚有疑問或其他意見，請洽本處都市更新科承辦人：黃先生，連絡電話 03-5285160。 祝您平安健康，順心如意，新竹市政府 敬上
23	10909230023	大鵬新城旁的一塊空地(凌雲街旁)，每當假日就會開放給附近居民停放車輛，但平日卻疏於管理及確實上鎖，因此讓投書人飼養的寵物犬鑽入遇到其他民眾在	都市發展處	0 先生您好，有關您來信反映事宜，首先感謝您對本府市政的關心與建議，經本府林子傑先生於 109 年 9 月 23 日下午 1 時與您電話聯繫外，再以書面回復如下： 1. 本處土地因屬國防部所有，基於便民，開放供不特定民眾臨時停車使用與散步，考量附近公園與停車場業已開闢完成，本府將上鎖不再提供民眾進入使用，請外出遛狗確實繫好繩索，以維安全。 2. 如尚有疑問或其他意見，請洽本處承辦人：林先生，連絡電話 03-5285160。

		此遛狗而發生狗攻擊狗的衝突及傷害，投書人表示附近已興建公有停車場，建請將此處確實關閉，避免造成治安死角。		
24	10909230055	00路00社居居反應，垃圾分類稽查員對該社區稽查已到達吹毛求疵的程度，投書人表示連用過的牙線棒及棉花棒也是要分類回收不可當一般垃圾丟棄，讓該社區不滿，應該將垃圾分類回收稽查普遍至一般透天及其他社區，投書人認為他們社區已配合做垃圾分類而且確認分類種類也需要學習及時間，但有更多未執行的住家才更該稽查，建請改善針對性稽查。	環保局	0小姐您好： 有關您反映「垃圾強制分類稽查作業一案」茲回復如下： 1. 針對您內容所提到牙線棒及棉花棒非屬環保署公告應回收項目範圍，請依一般垃圾清理即可。 2. 本局將持續派員不定期稽查本市各社區或家戶排出一般垃圾分類情形，且相關作業原則均符合現行法令規範，以期加強民眾垃圾分類觀念，謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局環境衛生管理科 承辦人王先生 03-5368920-4016
25	10909250018	投書人為00社區內住戶，因00建設施工期造成道路坑洞、泥沙、積水等問題待解決，其路段為美國學校籃球場旁及仲生路環狀帶為主，易造成公安問題需	都市發展處	台端 您好 有關台端所陳事項，已通知營造廠改善。 新竹市政府 都市發展處 建築管理科 賴先生 TEL035282064

				里民大會之召開經里長認為必要或里住戶戶長十分之一以上請求時得召開，目前民意反映管道多元，台端若有里政建議事項，可透過民意信箱或向里鄰長反映轉報本所協助處理。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢 035372472，里幹事朱先生。最後，感謝您對本所的關心與建議，並敬祝 闔家安康 新竹市香山區公所 敬上
28	10909250069	00路00巷00社區，9/24上午 投書人表示環保局人員到該社區做宣導(或稽查)，投書人表示不知何因環保局人員與該社區警衛發生言語衝突，驚動社區住戶，該社區住戶前後進線向市府服務中心為該社區警衛抱屈，因聽到環保局人員揚言要提告，社區住戶不解，首先表示該社區僅77戶很好管理與配合，並且警衛先生年紀大了算是老人家，因此環保局在做宣導或溝通時是否能更多的耐心及為民服務態度要和善，建請查察並改善。	環保局	0小姐您好： 有關您反映【環境衛生稽查人員態度不好】茲回復如下： 本科於109年9月24日中午12時已和00社區主委現場說明：遞送資源回收宣導海報單張，並加強民眾垃圾分類觀念，為好意提醒，並無其他不友善言語，表達上讓對方誤會，爾後將注意稽查禮儀。 順頌安祺 環保局環境衛生管理科 承辦人王先生 03-5368920-4016