

新竹市政府服務中心 111 年 12 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 | 11111280039 | 南大路 473 巷口路面未劃設停止線，請派員劃設。 | 交通處 | <p>台端您好：</p> <p>有關您反應本市南大路 473 巷口未劃設停止線部分，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，本府將會派員前往劃設。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科巫先生或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p> |
| 2 | 11111290032 | <p>投書人從 00 回來要施打 COVID-19 疫苗，至北區衛生所第一次為男性服務人員，告知要下載在 00 施打紀錄，第二次女性服務人員說用手機看不清楚，也要投書人出示 00 證，投書人氣憤致電詢問衛生局，了解國外回台施打應準備資料，最後是到東區衛生所領到黃卡施打完成，投書人反映</p> <p>1. 第一次到北衛櫃台服務人員沒有告知清楚要下載紙本查核，讓民眾反覆奔波，勞民傷財；2. 第二次女性服務人員服務態度口氣不佳，而且要求投書人出示台胞證此舉讓投書人</p> | 北區衛生所 | <p>0 先生您好，再次感謝您的來信！</p> <p>我們會針對您的建議敦請衛生局建立三區統一的 SOP，使我們三區衛生所能讓民眾得到更好的服務；並且加強櫃台服務人員的專業能力與為民服務的態度。</p> <p>謝謝您的來信，如還有疑問歡迎您致電 5353969*103 呂小姐。</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|------|---|
| | | <p>倍感不滿，認為在台灣應該是看身分證，求證衛生局及東衛也是表示只看身分證；3.投書人為了施打疫苗總共跑了5次才完成，這種行政流程及效率讓投書人非常不滿。投書人要求北區衛生所回電說明辦理情形。</p> | | |
| 3 | 11111290043 | <p>投書人反映柴橋路路面標線只劃設一半，例如國家藝術園區前路口紅線有2條，藝術園區一直往茄苳交流道路面標線退色，也還未補繪完成，建請派員積極處理。</p> | 交通處 | <p>0先生您好： 有關您反應本市道路標線一案，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，本府將會派員前往現場勘查道路標線磨損程度，如已嚴重磨損將會派員補繪。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科巫先生或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> |
| 4 | 11111300051 | <p>投書人反映食品路540號振興陸橋，橋墩前方未設置防撞(護)桿或反光鏡，擔心騎士未看清楚而撞上，建請業務單位派員處理。</p> | 交通處 | <p>0先生您好： 有關您反應本市振興路橋橋墩前未設置防撞設施及反光鏡部分，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，經查橋墩本府已有劃設黃黑斜紋加強提醒，另本府將會於橋墩上方增加反光導標，以利民眾夜間行駛安全。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科巫先生或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> |
| 5 | 11112010007 | <p>草湖街180、182號前路邊標線未劃</p> | 交通處 | <p>台端您好： 有關您反應本市草湖街180前路邊邊線尚未劃設一案，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，本</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|--|---------|--|
| | | 設，請派員補繪。 | | 府將會派員前往現場劃設。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科巫先生或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 |
| 6 | 11112020023 | <p>投書人為視障人士，於 12/2 至東區戶政事務所辦理印鑑證明，辦理完成前需要本人簽名，因為視障而簽了好幾次才完成，公所的服務人員還說你可以帶一位朋友幫忙啊！</p> <p>投書人反應服務同仁已知民眾為視障人士，可以告知免簽或出示殘障手冊證明即可，且視障人士可以自己辦理不需再麻煩別人，請簡化流程並給予友善服務。</p> | 東區戶政事務所 | <p>0 先生 您好：</p> <p>有關您提及身障人士申請印鑑證明是否能簡便流程一事，造成您的困擾及不便民之感受，本所登記股長已在電話中向您說明，並向您致予誠摯的歉意。</p> <p>因印鑑證明之用途攸關不動產異動或金融相關事項，承辦人會慎重地向申請人告知並請其親自簽名或用印，若當事人無法簽名以指印取代，需兩位見證人在場簽名見證是為保障當事人權益，由於承辦人的溝通不夠完善致生誤解，非常抱歉。本所將加強教育訓練並督促同仁改進應對禮節及溝通技巧，以維持服務品質。</p> <p>如您尚有其他相關建議事項，歡迎直接洽詢 03-5226020 分機 150 吳股長；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後敬祝您 闔家安康 新竹市東區戶政事務所 敬上。</p> |
| 7 | 11112020028 | <p>投書人 12/1 下午 4:50 分至北戶 3 號櫃檯承辦員麥小姐，辦理遷戶籍、換發身分證及申請戶籍謄本；在換發身分證核對照片時承辦員表示不符合，投書人表示當天為素顏，但也應該看的出來是本人，承辦員</p> | 北區戶政事務所 | <p>0 小姐，您好：</p> <p>有關您反映「北區戶政事務所作業瑕疵問題」一事，回覆內容如下：</p> <p>一、按「國民身分證及戶口名簿格式內容製發相片影像檔建置管理辦法」第 12 條規定：「戶政事務所受理國民身分證之請領，應切實核對戶籍資料、歷次相片影像資料及人貌。……」；同法第 18 條：「……有下列情形之一者，當事人得免繳交相片或數位相片，以檔存相片影像檔製作國民身分證：一、依戶籍法第六十條第二項規定由本人親自申請換領國民身分證。……」；同法第 23 條：「……戶政事務所受理國民身分證請領申請，應於申請當日</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|----|---|------|--|
| | | <p>請她脫下口罩並找了其他2位同仁一起來評論，投書人當下非常氣憤、尷尬，投書人表示其中一位為主管，認為照片可以辦，但該名承辦員堅持不符規定，以至於只能用舊的照片換發身分證；投書人要求電話回覆以下說明：</p> <p>1、投書人認為既然照片不符合，為何將投書人資料全部建檔後才告知，此作業流程有瑕疵；</p> <p>2、承辦員叫其他同事來驗證照片與本人不符，讓投書人相當不舒服而且還叫男性同仁來評論，讓投書人覺得她像犯人一般；</p> <p>3、12/1當天對投書人來說是跟先生很有意義的一天，所以特別來換發新的身分證，照片也是特地化妝拍的，原本有意義的一天卻成如此，投書人要求北戶能幫投書人換新的身分證照片，但日</p> | | <p>完成核發。……」。合先敘明。</p> <p>二、台端於12月1日約16時50分至本所辦理戶籍遷徙登記、換發身分證及申請戶籍謄本，受理過程中造成台端不舒服感受，經詢問承辦人及當天協助人員並調閱監視器，查得台端當天臨櫃繳交一寸相片，承辦同仁當下告知該相片不符規定，但可沿用檔存相片製證，因台端遷入文件皆已齊備，爰先行受理遷徙登記，非全部建檔後才告知，受理流程尚無瑕疵。俟經台端表明欲上傳該一寸相片影像檔，基於便民服務，同仁耐心等候近20分鐘許，於相片上傳成功後，同仁審視上傳相片與台端本人樣貌，發現痣已被修除，核與規定不符，為求審慎及避免誤判，爰請業務主管及鄰座同仁協助核對，一致認為未符規定，當下立即提供身分證相片規格之規定向您委婉說明將以檔存相片製發身分證；在請主管及同仁協助判斷過程中，造成台端不舒服感受，本所致上十二萬分歉意，望請諒解，未來倘遇類此情形，本所將會提前告知當事人此一協助作法。</p> <p>三、本所於12月5日下午15時20分許致電台端，告知本所依上揭規定及受理案件之流程及國民身分證審查之規定，因身分證換發日期為戶役政系統內建自動設定，未能如當事人所期換發為12/1之身分證，尚請諒察。另有關於戶籍謄本一事，考量多數人對戶口名簿記事省略或不省略之需求相異較大，而對戶籍謄本大多請領記事不省略且多數機關不採納記事省略之戶籍謄本情況下，承辦人在受理過程中僅詢問戶口名簿需求並逕請領記事不省略戶籍謄本予台端，未再多做戶籍謄本申請需求詢問一事，本所將加強教育訓練並再次致上歉意，尚請台端將記事不省略之戶籍謄本寄回本所，本所將予以免費抽換。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本所，電話：03-5152020轉122許股長；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>新竹市北區戶政事務所 敬上</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|---|
| | | 期一樣為12/1；4、投書人申請戶籍謄本明確表示要不記事的，但承辦員還是印錯，事後致電雖然北戶說會用掛號寄給投書人，但投書人認為就是因作業程序不確實，所以才會造成整個行政流程瑕疵。 | | |
| 8 | 11112060028 | 投書人反映公道五路與經國路一段217號路口轉角處，人行道路面坍塌已很長一段時間，建請儘速派員處理。 | 工務處 | 親愛的市民 您好 有關反映本市公道五路與經國路一段217號路口轉角處人行道路面坍塌乙節，本府已通知廠商盡速前往修繕。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施先生聯繫（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 |
| 9 | 11112070034 | 投書人為鄰長反映新香街樹叢太茂密影響用路人問題：1. 新香街20號對面從入口開始200公尺一整片綠籬(綠植栽)已生長到路上，該道路本就不大，用路人為閃避植栽都會相當危險，建請派員修剪；2. 新香街396號同一側，一樣是生長茂密的植栽長到路上，此條道路也會有公車通 | 產業發展處 | 您好! 首先感謝您對本府山坡地水土保持的關心與建議，有關您反應本市新香街樹叢茂密影響用路人一案，以書面回復如下：本府依規通知土地所有權人做好適當維護處理，再次感謝您對本市的支持與愛護，市府將持續做好為民服務。 敬祝您，平安、健康、快樂! 承辦人：產業發展處 賴先生。 聯絡電話：03-5216121#405 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|--|-------|---|
| | | 行，建請派員修剪；以上2項反映請電話回覆鄰長處理情形。 | | |
| 10 | 11112070047 | 0先生表示向法制科今年至今申請50件次的訴願資訊，今天(12/7)要求法制科楊先生現場處理，但承辦員說明需要的案件填寫申請書即可，投書人不滿處理方式，要求主管說明。 | 新竹市政府 | 本府行政處(法制科)辦理台端案件，皆依法辦理。 新竹市政府敬上 |
| 11 | 11112070042 | 投書人反應東南街210巷18弄靠近建華街出口處，有一輛無牌照的機車停在紅線上，約半年之久未移動，也會擋住巷弄內的行車動線；建請業務單位查察或予以拖吊處理。 | 環保局 | 0先生您好：本局111年12月8日派員查察，確實發現1輛無牌機車，車體外觀部分髒污、銹蝕、破損，已依據「占用道路廢棄車輛認定基準及查報處理辦法」，查報張貼通知限期應於7日內清理改善，屆期未改善將由本局先行移至保管場公告認領。感謝您對環保公共事務的關心，敬祝闔家安康。 環保局環境衛生管理科 承辦人陳先生 03-5368920-4024 |
| 12 | 11112070053 | 居民反映西大路215號前有挖馬路工程，路面落差將近10幾公分卻未設置警示燈，擔心用路人發生危險，建請業務單位處理。 | 工務處 | 0小姐 您好 有關反映本市西大路215號前路面挖掘未設置警示燈乙節，經現場勘查為瓦斯公司刨鋪工程，已責成該公司做好相關交維設施。目前已刨鋪完成。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養護科謝先生聯繫（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 |
| 13 | 11112080014 | 投書人反映12/6、7號連續 | 新竹市政府 | 您好： 有關您陳情內容，本府已請校方實施並強化相關之 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|------------------|--|
| | | 2天晚上6點，00高中4名男學生在影像博物館前石墩上踩踏，投書人上前告知這裡是讓人坐著休憩的，不要踩上去；4名學生不聽勸還拿手機錄投書人，建請00高中向學生宣導改善不當行為。 | | <p>全校（含國中部及高中部）宣導。感謝台端來信，日後倘有相關需求，歡迎您再聯繫，或可逕洽香中學務處康主任反映，查明行為學生，並針對個案學生提供後續之教育學輔措施。</p> <p>敬祝 闔家平安健康 新竹市政府敬覆</p> |
| 14 | 11112080022 | 火車站地下道遊民佔地為王，投書人表示地下道就有5位遊民占用地下道，讓通行民眾相當不便；另外在圓環NET及林森路騎樓下都有遊民聚集占用，讓人觀感不佳，建請派員勸離安置。 | 社會處 | <p>0小姐您好：</p> <p>有關您反映火車站地下道、圓環NET、林森路騎樓遊民聚集占用1事，本處社工經常至該處關懷訪視，並向該處街友提供餐食、夜宿相關服務措施，然皆婉拒服務，因該處為本處與轄區派出所、工務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保持環境整潔。</p> <p>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。</p> <p>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 楊社工。</p> <p>敬祝 闔家平安 新竹市政府社會處 敬上</p> |
| 15 | 11112090032 | 投書人反映中華路五段208巷慈濟大門旁有路面開挖工程(111府都建字第163號)，並將道路封閉不讓居民通行，投書人欲了解該道路封閉是否合法?投書人要求電話回覆說明。 | 都市發展處 工務處 | <p>0先生您好：</p> <p>有關反映道路封路情事，因所留電話0957188527是空號，尚無法連繫上，經本市都發處查建築管理資訊系統顯示，陳情內容提及111府都建字第163號建造執照尚未申報開工，亦無申請施工借用道路，經現場勘查前開建案現場未動工。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢都發處邱小姐(電話：03-5282064)。</p> <p>另經查此案為中油新竹中心施工，民生需求用戶接管，有申請道路挖掘許可路證，中油施工只封閉單向車道，符合施工規定。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎直接與本府工務處養護科莊小姐聯繫(電話：03-5216121分機295)。敬祝 闔家安康 新竹市政府敬上</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|--|
| 16 | 11112090044 | 頂竹圍停車場後方樓梯間B1至平面，近日來有流浪漢出沒，投書人指出有時會被嚇到；建請業務單位查察處理。 | 社會處 | <p>O小姐您好：</p> <p>有關您反映頂竹圍停車場樓梯間遊民1事，本處社工111年12月13日下午16時36分赴現場關懷訪視，提供防寒及泡麵等物資，並告知夜宿等相關服務措施，然皆婉拒服務，因該處為本處與轄區派出所、交通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環境整潔。</p> <p>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。</p> <p>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 楊社工。</p> <p>敬祝 闔家平安</p> |
| 17 | 11112120015 | 民主路(果菜市場旁)機車格上面有未塗銷完全的紅線，請派員處理。 | 交通處 | <p>台端：您好！</p> <p>有關您反映民主路(果菜市場)旁停車格內標線問題，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：經查該址標線確易產生疑義，本府將儘速派員改善。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483，停車場管理科廖先生，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> |
| 18 | 11112120016 | 民族路(東大路~中央路區段)，投書人表示綠燈燈號光線衰弱，請派員更換。 | 交通處 | <p>台端您好：有關台端反映路段之交通號誌故障事宜，本府已派員至該路口修復完成，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 陳小姐；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 新竹市政府交通處 敬上</p> |
| 19 | 11112130012 | 投書人於11/24日在振興路21號轉彎處，因閃避轎車而摔倒，導致粉碎性骨折；投書人丈夫氣憤認為是該地水溝周圍有裂縫 | 東區區公所 | <p>O小姐：您好！</p> <p>有關您來信反映振興路21號轉角改善排水溝一事，首先感謝您對本所業務的關心與建議，您所反映之事項，本所將通知廠商辦理改善。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5218231 分機 401，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 新竹市東區區公所 敬上</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|--|
| | | 導致路面不平整，因而害投書人摔傷，要求積極處理水溝蓋裂縫落差及電話慰問投書人。 | | |
| 20 | 11112130025 | 青草湖環湖道路中有一條往湖中央的橋樑，投書人表示強梁上夜間照明燈故障未亮，已逾1個月，請派員儘速處理。 | 城市行銷處 | 0先生：您好！ 有關您來信反應青草湖環湖道路至湖中橋樑照明未亮一事，經本處王先生電話聯繫，惟無人接聽，茲以書面回復如下：本處已通知施工廠商前往履保處理。 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 王先生。 |
| 21 | 11112130043 | 投書人認為華北路2巷髮夾彎有礙交通，建請將兩條道路合併成一條，以便通行。 | 工務處 | 0先生 您好 有關詢問本市華北路2巷髮夾彎道路問題，經查本府於辦理瓶頸道路開闢時，係依交通需求、都市防災、環境衛生、治安及土地所有權人配合度等方面作評估調查。容視本府依本市轄區內公共建設開闢計畫之輕重緩急，研議逐年編列預算辦理。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土木工程科李先生聯繫（電話：03-5216121分機288）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上 |
| 22 | 11112130044 | 00路0號前騎樓及人行道被店家用盆栽、鐵皮等物占用，請派員清除。 | 警察局 | 新竹市警察局第三分局回復民眾陳情案件電子信函 台端您好： 有關您交寄新竹市政府全球資訊民意信箱的電子郵件（信件編號：11112130044）反映事項一案，回復如下： 一、案經本分局香山派出所派員前往查處，業已勸導業者儘速改善，以維人車安暢；另為掌握時效，建請可直接撥打香山派出所電話(03-5386348)以利儘速查處，感謝台端對交通關心。 二、如台端尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5301738，江巡官，感謝您的來信，敬祝安康。 新竹市警察局第三分局敬上 |
| 23 | 11112140037 | 投書人女兒000目前在少年之家，投書人表示明年2/13日有可能會結束刑期，投書人建請 | 社會處 | 0先生：您好！ 有關您來信詢問您子女延長安置問題1案，本處社工已於111年12月14日上午9時許與您說明，感謝您的關心。 如您仍有疑問，請電洽本處社會工作科徐小姐，聯絡電話:03-5352151。 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|---|
| | | 負責的徐社工能向法院申請延押，因為他女兒有被驗到吸毒反應，如 2/13 不能延押，會造成他們的困擾。 | | 順頌 平安喜樂 新竹市政府 社會處 敬上 |
| 24 | 11112150019 | 榮濱路 1 號(7-11 超商前)，號誌桿上「往竹南」的指示牌有掉落的危險，請派員處理。 | 交通處 | 台端您好： 首先感謝您對本市交通的關心與建議，有關您來信反映榮濱路 1 號指示牌有掉落的危險一事。說明如下：本府將派員現場巡視、修復。現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科許小姐，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 |
| 25 | 11112160046 | 投書人反映北大路 0 號、0 號騎樓地面不平整有高低差，導致行走時跌倒不只一次，建請業務單位派員處理。 | 都市發展處 | 您好： 有關您反映本市北大路 0 號之騎樓不平整問題 1 案，茲以書面說明如下：有關該地騎樓不平整問題，嗣後配合各單位之騎樓整、順平計畫路段統一辦理相關事宜。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府都市發展處使用管理科蔡先生聯繫（電話：03-5269424）。 最後敬祝 闔家安康 新竹市政府都市發展處 敬上 |
| 26 | 11112190026 | 投書人(車號 0000)假日停放於城隍廟附近的中山停車場，投書人表示只是買個東西一下就離開，居然被收 90 元，並反映停車場未開收據，無法得知停放時間及有逃漏稅之嫌疑，建請查察。 | 稅務局 | 0 先生：您好！ 您來信反映「本市城隍廟附近的中山停車場有逃漏稅之嫌」乙案，經本局陳小姐(03-5225161 分機 222)於 111 年 12 月 20 日電聯多次未能聯繫上，茲以書面回復如下： 因營業稅係屬國稅局職掌範疇，本案已轉請財政部北區國稅局新竹分局辦理。網址： http://hsinchucity.ntbna.gov.tw ；聯絡電話：(03)533-6060 分機 309 謝小姐。如有相關疑問，請向該分局查詢。 國稅局業務(國稅)：所得稅(個人綜合所得稅、營利事業所得稅)、營業稅、遺產及贈與稅、貨物稅、證券交易稅、期貨交易稅等稅目。 本局掌理地方稅業務~房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅、娛樂稅、契稅、印花稅等稅目。如有任何稅務興革建言，歡迎多加利用本局免費服務電話 0800-356969；本局網站： https://www.hcct.gov.tw ，我們將竭誠為您服務。敬祝健康快樂！ 新竹市稅務局稽核科科長蔡珊瑜 敬啟 |
| 27 | 11112190034 | 中華路 0 段 0 號 | 香山區 | 您好！ |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|---|
| | | 騎樓用鐵皮圍起來，是否違建請查察後回電說明。 | 公所 | 有關您來信反映「新竹市香山區中華路0段0號鐵皮屋搭建乙事，首先感謝您對本區公共安全的關心與建議，針對前述事項，謹向您說明如下：前述疑似違建本所業於111年12月22日以香違經字第0000號查報在案。 如您對於此案後續處理有所疑問或其他意見，請逕洽：03-5269424，新竹市政府都市發展處使用管理科。 如您尚有其他疑問或則洽詢：03-5307105分機401，本所經建課吳先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康 新竹市香山區公所 敬上 |
| 28 | 11112220042 | 建功二路0巷0號前，水泥的水溝蓋有三處破損，建請業務單位查察維修。 | 東區區公所 | 0先生：您好！ 有關您來信反映建功二路0巷0號前溝蓋三處破損一事，首先感謝您對本所業務的關心與建議，您所反映之事項，本所已通知廠商辦理改善。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5218231分機401，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 新竹市東區區公所 敬上 |
| 29 | 11112230016 | 勞保局發文給勞工處文號：保納工一字0000號，投書人表示至今都未收到勞工處回函，導致勞保局無法撥款給投書人，建請回電說明辦理情形。 | 勞工處 | 0先生，您好： 來信收悉，有關台端要求本府電話說明勞保局文號保納工一字第0000號函辦理情形，經於111年12月26日下午聯繫台端後，改要求本府逕向勞保局說明。 台端陳情00光電涉及職場霸凌行為所導致違反勞動基準法等案，本府業於110年6月22日、110年7月21日、110年8月3日、110年8月10日、110年8月20日、110年10月20日、111年5月17日、111年8月15日及111年11月14日以府勞動字第1100093952號、府勞動字第1100100784號、府勞動字第1100113736號、府勞動字第1100120591號、府勞動字第1100122914號、府勞動字第1100147707號、府勞動字第1110071201號、府勞動字第1110121797號及府勞動字第1110165634號函回復在案。 次查台端與00公司之00爭議業經臺灣地方法院109年4月8日以108年度勞訴字第00號民事判決審認，台端與00公司於達成合意以00方式終止僱傭關係，離職日期為0年0月0日。勞保局111年10月5日保納工一字第11110449700號函轉台端所陳事項，與台端於111年8月5及11日陳情事項一致，本府業於111年8月15日以府勞動字第 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|--|
| | | | | 1110121797 號函回復台端在案。 台端主張因調動、資遣理由不正當等所生權益受損之情事，業於109年3月12日及111年9月13日歷經2次勞資爭議調解，調解結果均不成立。 如您對上述說明仍有疑義，可電洽新竹市政府勞工處，電話：03-5324900 分機 202，石小姐。 敬祝 平安健康 新竹市政府勞工處 敬上 |
| 30 | 11112220035 | 投書人家住00里民活動中心旁，因近日家中有親友生病需休養，但2樓活動中心在每周三、四上午9點~11:30 都有歌唱班在練唱，導致家中病人無法休息，投書人懇請是否可以請借用活動中心的歌唱班可以試著關閉窗戶+音量調小，讓投書人親友可以休養，投書人表示大約2周後應該就可以正常，希望可以互相體諒配合。 | 北區區公所 | 0小姐您好：有關您詢問00市民活動中心歌唱班問題，謹以書面回復如下： 一、經查00市民活動中心一樓由00管委會借用，二、三樓為可租借之市民活動空間，歌唱班借用二樓場地，練唱時段為星期二下午及晚上、星期四上午及下午，先予說明。 二、本所里幹事已於111年12月23日通知00管委會及歌唱班，務必注意音量並關閉窗戶。 三、如您於111年1月6日前再遇聲量過大之情事，建議您可進入活動中心一、二樓直接向唱歌者反映，或聯絡本所里幹事至現場處理，造成您的不便，尚請見諒。 四、如您尚有疑義或意見，請洽5152525分機219民政課賴先生或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康 新竹市北區區公所 敬上 |
| 31 | 11112230012 | 華江街6巷路面被大車輾至龜裂，請派員修補。 | 工務處 | 0先生 您好 有關反映本市華江街6巷路面有龜裂情形，該等道路段經錄案完成，將依規彙整陳報後視年度財源研議辦理改善。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張先生聯繫（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 |
| 32 | 11112230013 | 投書人表示華江街6巷最近有許多大卡車會經過，投書人不解一般住宅區可以 | 交通處 | 0先生：您好！ 有關您來信反映詢問華江街6巷大卡車是否可通行1案，首先感謝台端對本市民意信箱的建議與關心，經本府(交通處)承辦人員於111年12月26日09時12分致電向台端說明，茲以書面回復如下： 台端反映本市華江街6巷大卡車是否可通行1案， |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|--|------|---|
| | | 讓大卡車進入嗎?還是只要申請都可以通行? | | 本市砂石(拖)車、聯結車通行證申請程序，按噸數限制辦理，若未及申請噸數可免申請臨時通行證。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機463王先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康。 |
| 33 | 11112230042 | 投書人親友O小姐(身分證字號：0000)，前年跟去年有開刀，因連續2年動大刀，診斷證明說只能做輕度工作，但連2年O小姐都找不到工作、單親又有扶養一位孩子，今年度申請了2次低收沒通過，都因有工作能力而無法符合最低生活費的條件，投書人非常憂心，建請社會處協助O小姐申請低收資格，讓她能夠去看病和過生活。請電話回覆投書人辦理情形。 | 社會處 | 您好： 有關您反映O女士低收入戶資格事宜，111年的低收入戶資格收入須低於每人每月14,230元、動產每人每年低於75,000元、不動產全戶低於公告現值353萬元，其中工作能力亦為評估收入之依據，經查O女士未有無法工作之診斷證明，故其收入不符低收入戶之標準。 如尚有疑問，請洽本處社會救助與老人福利科黃小姐，聯絡電話：03-5352657；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康。 新竹市政府社會處 敬上 |
| 34 | 11112230043 | 投書人反映火車站周邊、地下道遊民占用、隨地便溺，讓民眾觀感不佳，見請派員處理清潔。 | 工務處 | 親愛的市民 您好 有關反映本市火車站地下道隨地便溺清潔問題乙節，本府已通知維護廠商前往清洗。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威浪先生聯繫（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 |
| 35 | 11112230045 | 火車站前中正路面邊線有劃設人行道，導致車輛 | 交通處 | 台端您好： 有關您反應本市中正路標線型人行道取消一案，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，近年本府已陸續於本市增設行人友善空間，並續持續改善本 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|---|
| | | 無法臨停、公車無法靠邊，造成附近店家生意下滑，周邊用路人不便，建請研擬取消。 | | 市行人友善空間，查市區公車本府設有公車停靠區，另台端停車問題市區週邊皆設有停車場可停駛。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科巫先生或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 |
| 36 | 11112230046 | 投書人表示圓環地下道路燈常常都沒有開啟，造成用路人不便、及治安危險，建請派員查察處理。 | 都市發展處 | 臺端您好！本府於 111 年 12 月 27 日下午 3 點 0 分電話聯繫，回覆內容如下： 一、有關反映東門城圓環地下道路燈修繕問題，已請施工單位派員巡視及修繕。 二、謝謝您對本市工程建設之關心，如對本案還有其他相關問題，歡迎來電新竹市政府都市發展處都市更新科 03-5285160 洪小姐洽詢，必竭誠為您服務。 新竹市政府 感謝您！ 都市發展處敬上 |
| 37 | 11112260032 | 新科國民運動中心的游泳池和 SPA 池已有 2 周沒有溫熱水，詢問運動中心服務員被告知是機器故障，投書人不解？有學生來上課時就有溫水可用，建請主管機關查察，讓前往運動的老人家能有溫水游泳池使用。 | 教育處 | 您好： 經向運動中心營運廠商了解，泳池目前溫度約維持在 27.5-29 度之間、SPA 池溫度約在 30-31 度之間，近日寒流來襲溫度驟降，且中心泳池加熱設備因使用年限較久致加熱效能降低，營運廠商已安排於過年期間陸續更換加熱設備預計年後完成，目前先關閉大部分窗戶以減少冷空氣對流。造成您的不便，敬請見諒。若您仍有關運動中心相關問題，敬請撥打 1999 專線，或本府教育處體健科趙小姐 03-5216121-276 洽詢。 敬祝 闔家平安 新竹市政府 教育處 敬上 |
| 38 | 11112260040 | 投書人家中第四台信號不良，遙控器要按很多次很用力才能轉台，致電新竹振道客服一直再播廣告、語音根本無法接通，上周投書人直接到新竹振道辦公室，反映以下問題： | 行政處 | 0 先生您好： 有關您反映新竹振道公司遙控器等問題，本處 111 年 12 月 26 日業已轉請新竹振道公司改善並由該公司致電向台端說明。 感謝您的來信，若有相關問題，歡迎直接洽詢本府行政處公關與新聞科專線：03-5233645 李小姐，或撥打市民專線 1999，將有專人為您服務。最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府行政處 敬上 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|------|---|
| | | <p>1. 投書人約12/23號那週到中華路的振道門市，他的無障礙電梯居然是停止使用，建請派員查察處理；2. 現場排隊的民眾都是要換遙控器的，投書人認為這應該是振道遙控器的問題；3. 振道約12/26下午到府服務，卻還要跟投書人收取到府服務費，讓投書人不解？並要求列出到府服務收費標準。</p> | | |
| 39 | 11112260044 | <p>投書人反映東門圓環沒有道路指示牌，要去東門街或中正路，不知道要往哪條路騎，建請派員處理。</p> | 交通處 | <p>台端您好： 有關您反應本市東門圓環無設置路名牌一案，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，本府將會派員前往現場勘查與評估設置地點，非常感謝您的寶貴意見。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科巫先生或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> |
| 40 | 11112260069 | <p>民眾反映市府大門右手邊(AED處)往服務中心未設置無障礙斜坡道，服務中心同仁向投書人解釋可由電子看板旁的斜坡道上來，投書人認為不便民，建議直接在AED位置設置無障礙斜坡</p> | 行政處 | <p>您好： 有關您來信反映「建議在AED位置設置無障礙斜坡道」一事，行政處說明如下：該位置如設置無障礙斜坡道，坡道長度、迴轉空間，將造成高低差，恐影響人行安全，經本處評估後，仍將維持現況。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機216，王先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府行政處 敬上</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|--|----------------|---|
| | | 道，方便民眾使用。 | | |
| 41 | 11112270032 | 投書人12/25下午3點左右到00、0樓健身房女賓專用區沐浴，在梳妝台處穿衣服時看到有男性工作人員進入，立即慌張大聲尖叫，隨即有女性工作人員進入致歉，投書人當下害怕極了；今日(12/26)下午1點再次到健身房時，看到櫃台後方昨日那位男性工作人員，心裡還是相當恐懼，有向2位女性專員反映昨日發生的狀況，專員也當下致歉並承諾會加強管理，但投書人要求該位男性工作人員應當面向投書人道歉。 | 教育處 | <p>您好，有關您來信反映00、0樓健身房女賓專用區有男性工作人員進入一事，首先感謝您對00健身房相關疑問的關心與建議，謹向您說明如下：</p> <p>經本府了解，以下是該單位之回復：</p> <p>事發後1/26我司同仁有與0小姐對談，向其溝通後已了解0小姐之要求，並與0小姐相約12/30禮拜五下午1點至我司現場。</p> <p>由我司主管與當時男性工作人員向0小姐慎重致歉，並會與其表示我司會更嚴格要求落實館內管理。</p> <p>現場同仁也有向總公司回報此事，我司除向0小姐致歉外，也希望黃小姐能接受我司之回饋(我司提供0小姐免費一年置物櫃合同及專業教練課程6堂)。</p> <p>感謝您的來信，如有任何疑問請洽03-5216121轉276吳小姐。</p> <p>敬祝 平安順心 新竹市政府敬覆</p> |
| 42 | 11112270076 | 投書人住址：00號：0000，民國75年跟新竹縣政府買該地址周邊土地，但到2017年卻被縣府開始要求要繳納租金，提告法院刑事和民事都 | 財政處 地政事 | <p>0先生您好</p> <p>有關台端反映之問題，本府財政處及新竹地政事務所茲回覆如下：</p> <p>一、</p> <p>本案雅溪段00地號私有土地(本市00街0號)，其相鄰同段00地號土地為新竹縣所有，管理者為新竹縣政府，查新竹縣政府於107年向0先生開徵土地使用補償金，本案將另轉知新竹縣政府查明卓處。</p> <p>二、</p> <p>查本市00街0號門牌建物坐落本市00段00地號土</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|-------------|---|-------|---|
| | | 被駁回，投書人建請市府協助取得土地合法使用權。 | 務所 | 地，使用分區使用地類別為山坡地保育區丙種建築用地，道路前同段00地號土地為新竹縣政府所有，同屬山坡地保育區丙種建築用地，有關臺端與新竹縣政府間土地承租承購1事，請逕向新竹縣政府查詢。 如因界址不明需辦理土地複丈鑑界，依據地籍測量實施規則第205條及207條規定，申請複丈，由土地所有權人或管理人填具土地複丈申請書，並檢附權利書狀或其他足資證明文件，台端可填載申請書向新竹地政事務所申辦土地複丈。 敬祝 闔家安康 新竹市政府 敬上 |
| 43 | 11112280016 | 投書人反應身障手冊申請流程繁瑣又冗長；因家中小朋友有重度殘障手冊(換發)需再次申請評估，至醫院掛號看診後還需預約社工評估，也需要一至兩個月之久，社會處同仁有予以協助手冊展延了兩個月，但家屬及身障者經不起時間的消耗，想詢問政府機關的流程為什麼需要這麼久？建請業務單位予以改善。 | 社會處 | O小姐您好： 您來信陳述您家中小朋友因身心障礙手冊即將到期需再次申請手冊評估，希望能協助鑑定流程不要繁瑣冗長，經111年12月29日電詢您的需求，與您解釋醫院身心障礙鑑定的相關流程與所需關注的事項，您表示瞭解相關程序，感謝您。如仍有疑義請聯絡03-5355191分機239柯先生。 |
| 44 | 11112300027 | 投書人是香山、朝山的居民，反映朝山建設非常落後也沒有公司、工廠設立，讓要工作的人都要跑到竹北、湖口、新豐等地； | 產業發展處 | O先生您好： 首先感謝您對香山、朝山地區建設的關心。為滿足產業用地需求，並加速產業升級轉型，市府業於香山區行政大樓啟用「香山工業區服務中心」，將以工業區更新立體化方案、鼓勵企業設置營運總部及產業服務團產業政策，期以引資招商協助企業解決土地使用需求及廠房擴建問題，輔導既有工廠轉型，並升級生產技術與創造產業附加價值為目標。 感謝您的來函建議。如您尚有疑問或其他意見，為 |

| 編號 | 案號 | 投書內容 | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|----|------------------------------------|------|--|
| | | 投書人建請積極開發香山、朝山，吸引更多公司工廠來此設廠建設帶動發展。 | | 爭取時效，建議您可洽詢本府產業發展處工商科：03-5216121#258，陳先生；或撥打 1999 服務專線將有專人為您服務，非常感謝您的來信。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府產業發展處 敬上 |