

新竹市政府服務中心 112 年 1 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	11112290046	投書人反映 11 甲公車離峰時段用小巴載客；小巴夏天時冷氣是壞的，車體、座椅也破舊，讓民眾搭乘時非常憂心安全問題，建請改回一般大型公車載客，讓民眾享有舒適安全的乘車空間，投書人要求業務單位電話回覆辦理情形。	交通處	<p>台端：您好！</p> <p>有關您反映建議本市市區公車 11 甲部分班次改回大型巴士 1 案，本府說明如下：該路線部分車輛年限過長及營運成本考量，故將部分班次異動中巴，另本府已請客運公司研議改回大型巴士，造成不便，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；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</p>
2	11112300062	投書人 12/21 日親自到交通處繳停車費 160 元，又再 12/27 日收到催繳單，催繳單上寫寄出日期為 12/26 日，投書人 21 日就繳完費事隔 5 日還寄出催繳單另投書人不解，投書人認為不僅擾民還浪費公帑，建請提高行政效率避免再有類似案件發生。	交通處	<p>台端 您好，</p> <p>首先感謝您對本府停車場管理業務的關心，有關您反映 12/21 日至交通處繳停車費後，又於 12/27 日收到催繳單一事，本府茲以書面回復如下：</p> <p>因本府進行催繳單撈檔日期為 12/21，寄出日期為 12/26，因撈檔日期與您繳費日期為同一日，以至台端資料未被篩選出來，造成台端收到催繳單，在此造成台端困擾，深感抱歉。</p> <p>倘您尚有疑問或其他意見，請直接回報停車場管理科 03-5216121 分機 483，本府會立即處理。</p> <p>最後，感謝您對停車場管理業務的關心與建議，並敬祝 闔家安康。</p>
3	11201040019	投書人於頂福里集會所打桌球，111 年 12 月 27 日繳 2 千元 2 年的費用，投書人不滿頂福里集	香山區公所	<p>0 先生：您好！</p> <p>有關您來信反映市民活動中心未開放連假借用一事，感謝您對市民活動中心的建議。依據新竹市市民活動中心使用管理辦法規定，活動中心僅供公務或非營利活動使用，本所依規定向借用單位收取場地費，經查並無向您收取費用之紀錄，先予澄</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>會所跨年3天連假及過年連假不開放，投書人認為非常不便民，並表示之前在舊的棒球場打桌球時是全年無休開放，敘訴其他縣市政府還會提供公益時段讓65歲老人免費打桌球；投書人再建議新竹可議設立一個專門的桌球館；投書人要求檢討頂福里桌球開放時間讓民眾可以全年無休的可以打桌球。 (如不能改善投書人要求退費處理)</p>		<p>清。</p> <p>又依據新竹市香山區市民活動中心使用須知第3條第2項規定，本區市民活動中心遇國定連續假日，除公務使用外不開放，對於您的寶貴意見，本所將研議可行性作為未來市民服務的參考。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5307105分機205，陳小姐。敬祝</p> <p>闔家安康。</p> <p>新竹市香山區公所 敬上</p>
4	11201040043	<p>00路0巷0弄0號旁的建案一直有石塊掉落，造成附近居民安全疑慮，請派員查察並停工，直至有安全防護為止。</p>	都市發展處	<p>有關您來信反映「本市00路0巷0弄0號旁建案防護不全石塊掉落」乙案，首先感謝您對本府市政業務的關心與建議，本處邱小姐於112年01月04日下午3點與您電話聯繫，茲以書面回復如下：</p> <p>已通知施工單位依相關規定立即改善，且應確實做好施工安全維護工作，以保障鄰房居民權益。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5282064，邱小姐；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>新竹市政府都市發展處敬上</p>
5	11201060057	<p>光復路、學府路此路口，投書人於12/24日收到科技執法開的罰單(車號：0000)</p>	交通處	<p>台端您好：</p> <p>有關您反映本市光復路往學府路路口道路指向線一案，首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，經查該外側車車道一開始為右轉專用道，後因本府光復路中央分隔島工程完工後，經評估規劃改善為直</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>圖片顯示光復路轉學府路4線道最右邊為右轉專用道，因此投書人車輛直行被開罰單，投書人繳完罰單後發現該路口最右車道已改回可直行+右轉車道並取消科技執法，投書人不滿道路標線一直變更才造成他的車輛被開罰單(投書人認為當初路口本來就是可直行+右轉)，認為標線劃設及執法有瑕疵要求交通處將投書人繳交的罰款撤銷並退回，並電話回覆投書人後續辦理情形。</p>		<p>右車道，另有關您申訴退罰款部分，建請台端向本市監理站提出申請。</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>
6	11201090031	<p>青草湖新設2處停車場入口處均未畫車道標線，為使民眾更清楚指引動向，建請業務單位繪製。</p>	交通處	<p>0先生：您好！</p> <p>有關您反映青草湖停車場及明湖公園停車場出入口未劃設標線，首先感謝您對本府市政交通的關心與建議，經與您電話聯繫，茲以書面回復如下：由於該2處公有停車場出入口均有設置停車場導引設施，經評估尚毋須劃設標線，但本府誠摯感謝您的寶貴意見，將持續觀察停車場車輛出入情形，作為日後停車場改善措施之參考依據。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>
7	11201090046	<p>投書人為00協會理事長，希望市府能於3月在</p>	城市行銷處	<p>0女士您好：</p> <p>有關您所提舉辦櫻花季活動事宜，市府已規劃在2月中旬辦理。(以上事項已於1月11日上午9時40</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		新竹公園舉辦櫻花季相關活動，投書人也有創作一首櫻花有關的歌(附件1)希望可以用上，請電話回覆投書人辦理情形。		分去電說明) 謝謝您對我們的建言與指教，如還有其他疑問或意見，歡迎聯繫城市行銷處整合行銷科 03-5216121 轉 541 王小姐。 末祝身體健康 事事順利 新竹市政府城市行銷處 敬上 112.1.11
8	11201090048	投書人建請復刊志工傳承專刊(出刊於2001年~2003年)，可聯繫竹市志工情感、提升文化資訊心得，投書人有列出可協助出刊單位如附件1，請電話回覆投書人後續辦理情形。	文化局	0 您好 謝謝提供文化局志工業務工作建議。 文化局所成立之志工隊目前計有422名隊員，依據所訂志工管理規範管理志工，目前所轄場館由各館館員及該館志工協助下提供服務；除了一般志工外，另設導覽組及故事組任務型服務志工組。 以上所述旨在傳達作為大型志工隊運用單位，除了依據志願服務法規定執行志工業務外，在有限經費下文化局各館志工獨立管理並透過志工幹部管理協助推動共同志工事務，訂定年度工作項目。 志工隊目前各館、各組、幹部群皆設有line群組聯繫事務溝通情感與服務經驗，文化局另設有志工隊粉絲頁、共同並召開隊員大會，該會承載固定任務以推動相關志工事務。110年因疫情停辦隊員大會，主辦單位於今年重開大會當日並邀請去年度榮退、資深20年以上及服務時數滿1萬小時以上得獎志工上台合照作為紀念。 感謝您多年擔任志工的無私付出，敬祝闔家平安。 新竹市文化局敬上
9	11201100034	高翠路327巷2弄路口人行道轉彎處設計不良，空間太小穰行人危險，投書人要求派員查察改善時一定要通知投書人，投書人家住附近可陪同說	交通處	0 小姐您好： 有關您反映高翠路327巷2弄路口人行道轉彎處設計不良一事，本府交通處已於112年1月12日向您聯繫確認反映地點為高峰路與高翠路327巷2弄路口，並說明現況辦理高峰路後段(高翠路至研新四路)人行環境改善工程，待工程完工後將提供實體人行道供民眾通行。若有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢:03-5216121分機464交通工程與管理科李小姐或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		明。		後，敬祝 闔家安康 新竹市政府交通處 敬上
10	11201100052	投書人反映2項問題：1.5615公車今日(1/10)下午1點10分的車輛未發車，也沒看到公告，建請派員查察說明；2.火車站前中正路上常有公車停放(投書人表示最多苗栗客運)，讓要搭車的民眾錯過進站車輛，建請派員處理。	交通處	<p>台端：您好！</p> <p>有關您反映112年1月10日，5615線下午1時10分班次未發車及公車停放影響乘車案，茲以書面回復如下：</p> <p>經查5615路線，係屬交通部公路總局新竹區監理所新竹監理站權管業務，本府業轉請該站卓處。</p> <p>另中正路公車停放乙節，業請苗栗客運督促駕駛員改善。</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>
11	11201100062	投書人111年4月份滿65歲申請安老經貼，8月份收到公文被告知是因為沒有居住在新竹市，所以不符合資格，投書人不解其他縣市申請津貼都只需要戶籍地為主，投書人居住新竹40多年都沒有變更戶籍，為何不符合發放資格，認為審核有瑕疵，請改善並電話向投書人說明辦理情形。	社會處	<p>0小姐您好：</p> <p>有關您建議詢問安老津貼申請，本處工作人員已於112年1月10日與您聯繫說明，目前本市安老津貼需於98年1月1日前設籍並實際居住本市。若有其他相關疑問或需服務之處，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 羅小姐。</p> <p>敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府社會處 敬上</p>
12	11201120045	民族路173巷5號巷道為5米，但只有單號畫設	交通處	<p>0先生您好！</p> <p>首先感謝您對本府的關心與建議，有關您來信建議本市民族路173巷5號巷道劃設禁止(臨時)停車線</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		紅線，導致對面停放汽機車，投書人建請也將此畫設紅線，以保障巷道暢通，消防救災無虞。		一事，一般道路規劃係依道路現況及採全段多數住戶取得共識及當地里長意見做為憑辦依據，建請當段住戶取得共識(劃設紅或黃線)後再逕向本府提出申請。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。
13	11201130041	投書人建請撤除南門醫院旁的護城河跳動路面，改成柏油路面，以維護人車安全。	工務處	O 先生 您好 有關反映護城河兩側道路不平整乙節，查該段道路配合護城河周邊景觀設計為石板路面，原設計理念為減緩行駛該路段車速，故採石材為不平整面，且填縫加大，道路斷面為石柱椎體形鋪面，以維護城河綠帶行人安全。該路面考量以行人安全為優先，車輛行駛時請減速慢行。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 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
14	11201130042	投書人建請往後不要再挨家戶製作及發放春聯及農民曆，投書人表示並不是所有市民都需要，不要浪費公帑。	新竹市政府	O 先生您好： 有關建議往後不要再挨家戶製作及發放春聯事宜，因考量家戶年節氣氛及對未來一年新的期望，民眾有春聯需求，故歷年皆印製及配送至家戶，以符合所需。謝謝您對本府的指教與關心。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢行政處蔡小姐(03-5216121 分機 218)。 另有關反映往後不要再挨家挨戶發放農民曆，並不是所有市民都需要，不要浪費公帑事宜，本市稅務局已於 1 月 17 日以電話回覆，並將您的建議納入 113 年農民曆印製數量參考。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢稅務局林小姐(03-5225161 分機 213)。 敬祝 闔家安康 新竹市政府 敬上
15	11201130044	育英路 1 號全家超商門口(靠近中華路一側)，路邊水溝蓋外框水泥的部份，被車輛輾壓毀損，建請業務單位派員修復。	工務處	O 先生 您好 有關反映本市育英路 1 號全家超商門口(靠近中華路一側)，路邊水溝蓋外框水泥毀損乙節，本府將派工儘速辦理修復，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曾先生聯繫（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
16	11201130056	投書人今日(1/13)下午 3 點進線長照中心反映投書人母親	衛生局	O 先生您好 有關您反映衛生局人員態度問題，我們相當重視，針對您所關心問題已於 1 月 16 日致電向您說明，本局將加強內部人員電話溝通之服務態度，避免爾後

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		1/11 走失，1/12 才找回，希望可以防走失衛星定位手錶，但接電話同仁說不是他們的業務，請找社會處詢問，投書人不滿反映2項改進事項：1. 投書人表示接電話的是徐姓專員，建請加強為民服務態度；2. 針對長照服務建議添購衛星定位防走失手錶提供給有需要的民眾使用。		類似情事發生，如您有任何長照相關問題請洽長照專線 1966，本局將有專人為您服務。 敬祝 闔家安康
17	11201160023	投書人表示育英路上的公六網球場前人行道問題：1. 人行道破損鋼筋外露；2. 行道樹將人行道磁磚撐起，導致凹凸不平，以上2項建請派員處理。	城市行銷處	有關台端反映公六公園鋪面鋼筋外露、樹根導致地磚隆起乙案，本府城市行銷處已錄案辦理，並於近期派工修復。 如台端尚有其他疑義，建請來電洽詢 城市行銷處 觀光維護科 5216121 轉 545 王先生。 感謝您對於市政建設的反應與關心，敬祝您事事如意。
18	11201160034	延平路二段2巷路口，有一棵枯樹放置很久未清理，已造成環境髒亂，建請業務單位派員移除。	環保局	0 先生您好： 台端投書反映「枯樹木於路口造成環境髒亂請處理」問題。案經本局 112 年 1 月 16 日派員現勘，至本市延平路 2 段 2 巷，於路旁確有枯萎樹木 1 棵，業已通報維管單位派員予以清除，謝謝您對環保事務的關心。 順頌安祺 環保局環境衛生管理科 承辦人連先生 03-5368920-4023
19	11201160081	投書人表示稅務局停車場目前僅開放1個車道進出，投書人今日(1/16)下午於稅	交通處	0 小姐您好： 有關您反映 112 年 1 月 16 日欲進入稅務大樓地下停車場等候多時一案，因該停車場目前正分階段進行地坪改善工程，爰為確保車輛進出安全，本停車場於施工期間採單向通行並以人工控制柵欄機放行車輛，故進出等候時間會較長，造成您的不便敬請見

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>務局等待停車，陸續有 5 台車駛出，但投書人始終不能進場(又再等待 10 多分鐘)；停車場管理員表示因為有車要出場正在繳費，所以要等出場車輛駛出後才能放行，投書人不滿認為一直讓民眾苦候，建請派員指揮及改善。</p>		<p>諒，建議您可利用周邊鄰近停車位停放車輛。感謝您對本府交通處的關心與建議，如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 484 停車場管理科，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p>
20	11201170022	<p>民眾反映動物園：1. 正門廣場地面有裂縫，也未做伸縮縫，有安全疑慮；2. 園內類似蒙古包造型遮陽棚，牆面油漆脫落，建請業務單位派員處理。</p>	新竹市立動物園	<p>0 先生您好： 已處理大門口廣場地面裂縫，其餘景觀維護會規劃至今年度整修工程內。感謝您對動物園的關心。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5222194；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 最後，敬祝 闔家安康 新竹市立動物園 敬上</p>
21	11201170031	<p>投書人表示大坪頂最近每天早上 8 點供品桌都客滿，除夕當天又只能拜到上午 11：30 分，建請早上可提早半小時~1 小時開門，可紓解外地回鄉拜拜民眾人潮，投書人希望可以回電告知辦理情形。</p>	新竹市殯葬管理所	<p>0 小姐，您好： 感謝您的來信指教並提供寶貴意見，本所將研議辦理，另大坪頂永生園 112 年 01 月 21 日(除夕)當天開放祭拜延長至 16 時，已公告於本所網頁-最新消息。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢 03-5220179 分機 102 丁小姐，最後敬祝 闔家安康 新竹市殯葬管理所敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
22	11201180033	<p>投書人表示台中環保局有小家電維修服務，讓民眾不用因為故障就淘汰換新家電，建請市府也能納入評估執行，希望能達到地球環保減少廢棄物。</p>	環保局	<p>0 小姐您好： 有關您反映「建請研修新增維修小家電業務」茲回復如下： 一、本局今年將延續辦理免費市集活動，規劃於3/18、4/22、9/16、10/21 下午 1:30~5:30 於大湳雅公園辦理，除提供民眾設攤分享二手物品，今年更與「維修聊天室」合作，將於市集設置攤位，提供民眾小家電、3C 免費維修服務。日期可能因天候或特殊狀況延期，請民眾於本局資源回收網 (https://hccepb.ihc-recycle.com.tw/) 或至 Facebook 搜尋「新竹市-減量垃圾，回收資源」追蹤市集訊息。 二、再次感謝您對環保事務的關心，爾後若有相關問題，您可直接撥打環保局電話 035368920、本市 1999 服務專線、或向市政府民意信箱反應。 順頌安祺 環保局環境衛生管理科 承辦人曾小姐 03-5368920-4016</p>
23	11201180039	<p>投書人今日 (1/18) 下午 1:30 分與建管科預約列印竣工圖，但投書人下午 1:50 分才到現場，投書人自知遲到理虧，但針對 3 號櫃台服務人員及建管科處理問題消極有以下反映：1. 投書人調竣工圖申請時附上整棟建物謄本及持有的 1 類建物謄本，服務櫃台連翻頁查核都不做，直接說跟門牌號不符合，投書人認為做事態度過於消極怠惰；2. 投書人 18 日當天 1:50 分到建管</p>	都市發展處	<p>親愛的市民：您好！ 有關您來信反映本府建管人員態度不佳乙事，茲以書面回復如下：感謝您的意見，本府將檢討改善並加強教育訓練，以達便民服務之目標。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本府都市發展處建築管理科陳科長；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>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>科3號櫃台，被服務員說為了他們才加開今天列印服務，又說遲到會耽誤到後面一組的民眾，而實際投書人至世界街列印竣工圖花不到半小時，沒有他們之前說要2-3小時，這種指責讓投書人無言以對；3.投書人同建管科另一位服務員至世界街今日印刷公司，陪同的服務員打開檔案請民眾自行挑選要列印的圖檔，投書人疑惑？在申請時第一步驟已經很嚴謹的查核才能申請圖檔，為何到列印時是讓民眾自行挑選？讓投書人相當傻眼，認為公部門做事都是如此處理？4.投書人最後想反映沒有服務熱誠的人員就不要放在第一線當服務人員，只會讓市府及單位形象受損，引起更多民怨，建請檢討改善。</p>		