

新竹市政府服務中心 113 年 03 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	11209270028	標線問題：1. 中華路一段東亞駕訓班路邊塗銷紅線裸露；2. 中華路一段往市區方向塗銷的白線裸露；以上 2 處請派員處理。	交通處	<p>臺端您好</p> <p>本處已收到您的陳情案件，並已指派專人為處理相關業務，日後將更新案件處理進度給您。</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>
2	11212040039	明湖路 1008 巷對面禁止超車牌示，投書人表示已反映 2 年該牌示損壞只剩文字，上方圓形圖示未安裝回去，建請派員處理。	交通處	<p>臺端您好</p> <p>本處已收到您的陳情案件，並已指派專人為處理相關業務，日後將更新案件處理進度給您。</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>
3	11303010046	投書人反映進入東門圓環前路口設置「停車再開」標線，投書人認為此項規定不合乎路況，導致前方車輛停下可能造成後方車輛追撞，投書人建請移除停車再開標線。	交通處	<p>台端您好：</p> <p>首先感謝您對本市交通的關心與建議，有關您來信反映本市東門圓環前路口設置「停車再開」標線一事，此設計為讓駕駛人清楚區分幹、支道，提醒支道車輛停車確認或減速慢行，確認左右無來車及禮讓幹道車輛先通過，再進入幹道，敬請用路人留意車行狀況，現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科蔡先生，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 新竹市政府交通處 敬上</p>
4	11303050059	投書人住家於 00 子裡面的 00 社區，投書人反映 2/7 過年前一天住家地板淹水	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關反映本市 00 路 0 巷 0 號 00 社區相關問題乙節，請依 113.3.5 府工水字第 1130042817 號函辦理(詳附件)，後續將由新竹瓦斯公司修復完成。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>5公分，導致家裡木頭地板都損壞，緊急請通水管師傅查修，發現00路0巷0號社區前水管破裂導致石塊堵塞造成回流，事後請之前有在附近施工過的下水道廠商及瓦斯公司去看都說不是它們造成的，投書人特別說明下水道廠商有把路面挖開看，雖說不是他們造成但順手把管線修好，讓投書人感謝；投書人希望：1. 開挖管線或施工都是由市政府發照才能施作，如果一樣狀況發生，民眾應該如何請求幫忙、協助究責？2. 該社區建商00建設將管線設置於道路上，深度只有60公分，所以投書人懷疑只要怪手等大型機具經過就有可能壓壞管線，投書人想了解鴻柏建設的設置是否合法以及管線是否有瑕疵，建請說明。</p>		<p>本府工務處下水道科張志瑜先生聯繫（電話：03-5216121分機393）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
5	11303120056	投書人表示今年開始車站地下道常有遊民抽菸喝酒，造成地下道都是煙味很難受，特別是有觀光客或過敏者時，讓人印象更差，建請派員禁止遊民於地下道抽菸喝酒行為。	社會處	<p>0 小姐您好：</p> <p>有關您反映站前地下道有街友聚集，菸味造成空氣品質不佳1事，由於您未留下聯繫方式，故無法致電說明。本案於113年3月11日派員前往該地訪視，加強規勸街友保持周遭環境清潔，勿造成居民及用路人困擾，本案會持續追蹤輔導，以協助改善。</p> <p>本處社工經常至該地點進行關懷訪視，針對街友均持續且適時依社會救助法及本市街友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 何社工。</p> <p>敬祝 闔家平安</p> <p>新竹市政府社會處 敬上</p>
6	11303130004	投書人表示過溝站的公車站牌凸起，會造成民眾跌倒受傷，建請派員處理。	交通處	<p>台端，您好：</p> <p>有關您反映本市「過溝」候車亭椅腳損壞一案，本府說明如下：本府已請廠商儘速修復。</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</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
7	11303130021	投書人昨天(3/12)於光復路南大路口停等紅綠燈時，上方橋梁掉落碎石塊，建請派員查察橋梁是否出現問題？	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關反映本市光復路南大路口上方橋梁掉落碎石塊乙節，本府3/13派員檢查橋梁結構並無異常或其他碎石掉落情形後續本府會列入觀察。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柯先生聯繫（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</p>
8	11303130044	投書人反映南大路551號對面塗銷的白線裸露出	交通處	<p>台端您好：</p> <p>首先感謝您對本市交通的關心與建議，有關您來信</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		來，建請派員處理。		反映本市南大路 551 號對面塗銷的白線裸露一事，本府將錄案辦理補繪，並依工程進度逐一施作。現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科蔡先生，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府交通處 敬上
9	11303140050	投書人申請心理衛生中心諮商服務，從初步的接收簡訊到審核通過，都是投書人自己追中查詢而來，投書人表示該服務效率很差，等待及通知流程不夠迅速、確實，投書人要求心理衛生中心負責他個案的承辦人回電說明。	衛生局	O 先生您好： 有關您反應之心理衛生中心諮商服務一案，本局於 113 年 3 月 15 日協助與服務單位確認諮商服務事宜，新竹市生命線心理諮商所於 3 月 1 日以簡訊正式通知您符合心理諮商使用資格。 提醒您第一次諮商日期為 3/21。 若有任何問題可再與我們連繫，電話 03-5355276。 新竹市衛生局關心您~
10	11303180039	香山區 00 段地號 00 號：1. 投書人反映 6 年前就已經查報農田、山坡地違建至今沒有處理，投書人表示該房舍為前里長住家，投書人說里長自己表示有打點過不會拆他家，讓投書人相當不滿；2. 甚至違建出入的道路還有市府幫忙鋪設柏油；3. 另外該住家疑似竊取公家的電私自使	產業發展處 都市發展處 工務處	臺端您好： 一、有關反映香山區 00 段 00 地號等 1 筆土地(山坡地保育區農牧用地)農業用地未依法作農業使用一案，本府後續將依新竹市農地利用管理作業流程辦理。如您尚有農地利用管理疑問或其他意見，歡迎洽詢本府產業發展處農林畜牧科盧先生(03-5216121 分機 248)。 二、針對 00 路 0 段 0 巷(00 段 00 地號)涉及違章問題，本府已認定並列管在案。如您尚有疑問，請聯繫本府都市發展處使用管理科蔡先生(03-5269424)。 三、本市開放供不特定公眾通行之瀝青混凝土道路，在道路開放期間，基於維護公共通行安全，均會辦理路面養護作業，且香山區南端大部分為山坡地，道路多數為未徵收之現有巷道或通路，道路養護單位基於公共安全維護，辦理道路刨鋪供公眾通行，尚符規定。經查本府辦理 00 路 0 段 0 巷路面刨鋪，並未鋪設至本案所提 00 段 00 地號土地，且不會因沿線兩側建物是否有違建，即不進行養護，尚請諒查。若有相關意見，請洽本府工務處養護科劉先生(03-5216121 分機 295)。 四、針對疑似有竊電不法情事，因需會同台電人員

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		用，建請以上3項查察是否違法說明辦理情形。	警察局	前往案地查勘，本市警察局第三分局將發函台電會同辦理，如有是類情事，將依法調查偵辦。 感謝您對市政之關心。敬祝 闔家安康 新竹市政府敬上
11	11303200041	投書人進線反映申請心理諮商預約，今日3/20接到生命線服務員致電給投書人詢問，明日約談時間是上午11點還是下午2點，投書人非常氣憤，認為心理衛生服務根本不重視他，從一開始預約到現在面談，整個流程讓投書人感受都不好，要求衛生局承辦單位回電說明。	衛生局	O先生您好： 有關您反應申請心理諮商生命線服務問題，本局於3月20日已連繫該單位，並請該單位未來提供心理諮商服務時得更精進其處遇方式，感謝您的建議，若有任何問題可再與我們連繫，電話03-5355191分機513 新竹市衛生局關心您
12	11303210047	投書人今日到市府反映竹蓮街地下道髒亂問題；投書人表示前市府都會派員清洗地下道保持整潔，但現今卻無法繼續保持，讓投書人不解，建請積極清潔維護竹蓮地下道，還給民眾乾淨行走空間。	工務處	親愛的市民 您好 有關反映本市竹蓮街地下道髒亂問題，本府皆定期派工清理，已通知廠商派員前往清潔。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劉先生聯繫（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

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
13	11303210051	<p>投書人3/22晚上9點要到桃園機場搭11點飛機到法國，但日豪客運有下午4點及8點的車班選擇，但投書人表示中間時間差隔太遠不便民，而且禮拜五要搭乘到桃機人數也不少，是否可以評估調整發車時間。</p>	交通處	<p>台端，您好： 有關您反映1250客運問題案，茲以書面說明如下： 經查反映1250國道客運路線，係屬交通部公路局臺北區監理所權管業務，本府業轉請該所卓處。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機475大眾運輸科李小姐或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府交通處 敬上</p>
14	11303220034	<p>投書人反映3/22下午1點經過西大路及江山街路口2台資源回收車問題，第一台從大遠百方向過來，投書人站在巷口附近等待卻被回收車人員用手擋下，拒絕讓投書人回收紙箱上車，使得投書人紙箱散落一地，回收車人員告知他們有規定行車路線，巷子內的不可以丟這台車，投書人不滿表示他的店家地址是在00路上，為何是由回收車人員說不是就可以拒絕？更讓投書人不能理解的是，投書</p>	環保局	<p>0小姐，您好： 有關您上網反映「西大路回收車人員收運問題。」，首先感謝您對本市環保業務的關心與建議，本局說明如下： 一、針對反映工作人員態度不佳與拒收情事，本局已由清潔科立即轉知相關人員改善並給予在職教育，造成您的不便，敬請見諒。 二、爾後如有垃圾收運相關意見，請逕向本局清潔科反映或洽詢，服務電話：03-5388406。 順頌安祺 環保局清潔科 承辦人楊小姐 03-5388406-19</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>人當下沒有理論還是等了巷子要出來的資源回收車，但該車隨車人員是讓投書人看到他坐上副駕駛座(該車2名都是年輕人)，從投書人面前直接開走、沒有停頓(車)、回收車後門也未開啟，讓投書人無法接受進線反映2台回收車服務人員為民服務態度，建請加強教育訓練。</p>		
15	11303260021	<p>明湖路 775 巷口前之道路，停止線及機車待轉區格已模糊不清，建請業務單位前往補繪。</p>	交通處	<p>台端您好： 首先感謝您對本市交通的關心與建議，有關您來信反映本市明湖路 775 巷口前，停止線及機車停等區模糊一事，本府將錄案辦理補繪，並依工程進度逐一施作，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，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>
16	11303270023	<p>投書人反映衛服部取消掛號上限後，新竹地區診所已經開始漲價，投書人希望市長能關切掛號費漲價問題。</p>	衛生局	<p>親愛的市民您好： 非常感謝您的來信，台端所關心掛號費漲價一案，依據公平交易委員會函為避免各醫療機構聯合調漲掛號費涉及違反公平交易法規定情事，已加強宣導醫療機構遵守公平交易法相關規定，不得合意共同調整掛號費。嗣經查獲，公平交易委員會將以違反聯合行為規定論處。如您仍有疑慮可電洽 03-5355191 分機 235 林小姐。 敬祝 闔家平安 新竹市衛生局敬復</p>
17	11303270036	<p>投書人反映收到新竹市政府公文致電詢問，及公文內容問題如下：投書人收到</p>	都市發展處	<p>臺端您好： 有關反映情事，公文誤繕部分業經本府 113 年 3 月 28 日以府都使字第 0000 號函更正在案，造成不便尚請見諒；另本案因涉有影響大眾通行公共安全事項，仍請相關所有權人善盡管理責任並依限改善後復知本府。感謝您的來信，若有其他疑問請洽本府</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>府都使字第0000號、承辦人林宛暄小姐，內容為房屋有倒塌疑慮.....限期改善22年4月30日；3/27中午撥打1999都無法接通，改撥打市府專線卻轉到教育處一位陳先生接，反映1：投書人要求陳先生查詢林小姐分機，但陳先生請他找環保局，陳先生表示他非業務單位同仁，投書人不滿，認為陳先生沒有做好為民服務工作，建請加強教育訓練；反映2：要求都發處該公文承辦人林小姐重新發文給該土地持分人，而非投書人父親高先生，之前就發生過相似案件，投書人提供相關文號：府東戶字第0000號、0000號、府稅房字第0000號、0000號及環保局道歉函府竹環字第0000號；投書人要求都發處重</p>		<p>都市發展處使用管理科03-5269424。 感謝您對市政之關心。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
		新發文給土地持分所有人及承辦人林小姐針對該件公文疏失發一封道歉函向投書人致歉。		
18	11303290074	寶山路、高翠路交叉口(清大南門前)，路面有一個人孔蓋，車輛經過都會發出噪音，投書人表示已經一個多月不勝其擾，建請派員處理。	工務處	親愛的市民 您好 有關反映本市寶山路、高翠路交叉口(清大南門前)，路面有一個人孔蓋，車輛經過會發出噪音乙節，經派員勘查該處為科管局轄管範圍。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
19	11303290076	投書人反映三民路103號前的2棵路樹長得又高又茂盛，投書人擔心風大有倒塌或者是折斷風險，建請派員修剪或移除。	城市行銷處	您好 有關您反映三民路103號前的2棵路樹長得又高又茂盛，投書人擔心風大有倒塌或者是折斷風險，建請派員修剪或移除問題乙節，將派員前往瞭解。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5216121轉643鍾先生。再次感謝您對於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