

新竹市政府服務中心 113 年 4 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  | 11303210025 | <p>安康街5巷1號東區老人文康活動中心，投書人反映周邊停車格都讓附近居民長期停放占用，導致來上課的長輩沒有車位可以停放，該路段又是上坡路、下雨天都很不方便長者上課，投書人去年就反映該該處停車格應使用者付費，業務單位當時也說明112年5月份會開始收停車費，至今113年3月未見改善，建請積極處理停車格占用問題。</p> | 交通處   | <p>0 小姐 您好：</p> <p>首先感謝您對本府交通處的關心與建議，茲以書面回復如下：本市公有停車場收費方式，係依「新竹市政府公有收費停車場管理自治條例」辦理，本市安康街周邊路邊停車場將於近期辦理收費，並依現場公告事宜為主；如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483 潘小姐；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</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。新竹市政府交通處 敬上</p> |
| 2  | 11304020061 | <p>投書人反映農會問題：1. 建請農會在光復路多設置2個服務販售據點；2. 建請農會增加販售商品種類及價格不能太貴。</p>   | 產業發展處 | <p>影印該投書並已函文函送新竹市農會酌辦理。</p> <p>產業發展處農林科楊淑滿電話 03-5216121-249</p>  |
| 3  | 11304030028 | <p>崧嶺路128巷往成德國中，沿路都有停放汽、機車及花盆，造成路面狹窄學生及車輛通行困難，建請派員改善占</p>   | 警察局   | <p>0 先生您好：</p> <p>您於113年4月3日寄給新竹市民意信箱的電子郵件，提及「崧嶺路128巷往成德國中，沿路都有停放汽、機車及花盆」一節，茲答復如下：</p> <p>一、本分局已責由轄區西門派出所派員要求住家移除占用道路之物品，以維護用路人權益。如您再發</p>   |

| 編號 | 案號          | 投書內容  | 主辦單位 | 辦理情形  |
|----|-------------|---|------|---|
|    |             | 用道路路霸。  |      | <p>現有占用道路情形，可撥打110報案，警方將及時到場取締，倘若未改善，本分局將該處道路障礙列入清道專案，待完成法定程序後，警方將偕同環保局到場清除。</p> <p>二、感謝您對警政交通的關心，若仍有其他疑問或不明瞭之處，請直撥本局警政服務電話，將有專人為您服務，敬祝安康！</p> <p>新竹市警察局第一分局敬上</p> <p>本案聯絡人員：李警員</p> <p>聯絡電話：03-5253654</p>   |
| 4  | 11304030041 | 投書人反映他妻子是新進幼稚園老師，3/30於東門國小上救護課程，投書人表示：1.現場約有80位舊生都有上課所需材料包，而他妻子是新進人員卻沒有，會場也沒提供，很不合理；2.中午主辦單也沒提供便當、也沒有代訂便當，投書人妻子是吃素很不方便。 | 教育處  | <p>您好：</p> <p>本案已於113年4月8日上午10:20電話與您聯繫說明，相關疑問與建議亦於電話中溝通與了解，有關您寶貴的建議，回應如下：</p> <p>1、是案所提新進人員部分承辦園無代訂便當乙案，已與承辦幼兒園進行了解，並溝通辦理活動細節，未來將請辦理教保研習之承辦多留意學員需求，俾利教保研習辦理圓滿完成。</p> <p>2、關於新進人員參與基本救命術訓練，因囿於經費編列規範，依循往例倘所辦理場次回訓人員尚有空缺，則彈性調整該場次之餐費與教材費予新進人員使用，三月份場次因回訓需求大，本場次無法調整，尚祈見諒。</p> <p>3、溝通旨案問題後，本府承辦已主動查詢檢核系統資料，所提之教保服務人員(您妻子)符合回訓人員資格，請送回所核發之紙本證明，本府請承辦園將此次受訓時數納入系統，可採計入年度18小時計算、</p> <p>最後，再次感謝您的反應，爾後如有疑義或建議，歡迎來電(電話:5427974轉203)本府特前科，謝謝！</p> <p>敬祝</p> <p>平安順心</p> <p>新竹市政府教育處敬上</p> |
| 5  | 11304090017 | 00路0巷00號  | 環保局  | 0先生您好:  |

| 編號 | 案號          | 投書內容   | 主辦單位 | 辦理情形  |
|----|-------------|--|------|---|
|    |             | 住家後方被屋主丟棄許多廢棄物、床墊，造成環境髒亂、老鼠，附近居民無法忍受，建請派員稽查督導改善。                                       |      | <p>台端投書反映「00路00巷00號住家後方被（屋主）丟棄許多廢棄物」問題，本局113年4月10日派員現勘，就該址及周邊住戶加強宣導，查廢棄物清理法第27條第3款明定，在指定清除地區內嚴禁有下列行為：於路旁、屋外或屋頂曝曬、堆置有礙衛生整潔之物，共維市容環境，並請其配合前揭規定辦理。如仍有相關疑義，可撥打本局報案電話03-5368920或市民服務電話1999反映，謝謝您對環保事務的關心。</p> <p>順頌安祺</p> <p>環保局環境衛生管理科</p> <p>承辦人連先生 03-5368920-4005</p>  |
| 6  | 11304110035 | 投書人從苗栗搭車到新竹來遊玩，經過火車站、林森路往大遠百發現新竹市容超髒亂，遊民到處亂躺棉被、垃圾隨地亂丟，讓投書人不敢置信新竹環境現在變成這樣，建請派員積極收容安置遊民。 | 社會處  | <p>0小姐您好：</p> <p>有關您反映火車站往大遠百方向有街友聚集，希望派員關懷安置1事。本案於113年4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> |
| 7  | 11304150014 | 投書人反映2家醫院環境未落實禁菸行為：1.新竹台大分院院區內常有民眾抽菸，投書人上前   | 衛生局  | <p>親愛的市民朋友您好：</p> <p>有關您來信反映國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院有民眾抽菸及新竹馬偕紀念醫院大門口放置熄菸筒乙事，為避免二手菸危害，本局已請2家醫院加強院內無菸醫院的宣導，及針對重點區域加</p>   |

| 編號 | 案號          | 投書內容  | 主辦單位  | 辦理情形  |
|----|-------------|---|-------|---|
|    |             | <p>制止民眾都有恃無恐，反映院長室也未改善；2. 新竹馬偕醫院光復路大門口旁放置熄煙筒，更是讓人在此抽菸；以上2家醫院未落實菸害防制法管理，請派員督導改善。</p> |       | <p>強警衛的巡邏頻率以維護民眾院內外無菸環境；本局亦會派人至醫院進行菸害防制稽查，如查有違反菸害防制法情事，將依法裁罰。</p> <p>菸害防制法第18第1項規定，醫療機構、護理機構、其他醫事機構及社會福利機構所在場所，為全面禁菸場所，但老人福利機構於設有獨立空調及獨立隔間之室內吸菸室，或其室外場所，不在此限。故醫院無論室內或室外皆為全面禁菸場所，且依規不得設置室內吸菸室或室外吸菸區。</p> <p>感謝您對於菸害防制議題的關心與建議，如您尚有疑問或其他意見，歡迎洽詢：03-5355191分機317，陳小姐；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>敬祝<br/>闔家安康！<br/>新竹市衛生局 敬上</p> |
| 8  | 11304150019 | <p>投書人檢舉香山區00路0段0巷0弄0號違建並出租，請派員查報拆除。</p>  | 香山區公所 | <p>您好：</p> <p>有關您反映00路0段0巷0弄0號涉有違建乙事，首先感謝您對本所的關心與建議，針對上述事項，茲以書面回復如下：本所已於113年4月17日香違經字第00號查報市府在案。</p> <p>如您對於違建認定及拆除進度有所疑問，請逕洽：03-5269424，新竹市政府都市發展處使用管理科。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5307105分機402，本所經建課張先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝<br/>闔家安康<br/>新竹市香山區公所 敬上</p>  |
| 9  | 11304150040 | <p>府後街中央路斜坡要下親水公園，投書人反映下坡20公尺處有漏水裝況發生，已超過1個</p>                                     | 交通處   | <p>0先生您好：</p> <p>有關您反映新竹市府後街中央路斜坡要下親水公園處漏水問題一事，首先感謝您對本市環境管理問題的關心與建議，茲以書面回復如下：</p> <p>經查漏水處之管線設置為本處所維管之範圍，合先</p>   |

| 編號 | 案號          | 投書內容   | 主辦單位  | 辦理情形  |
|----|-------------|--|-------|---|
|    |             | 月以上都未見派員處理，政府都在宣導節約用水，卻放任公園漏水無人處理，建請積極處理。                              |       | <p>敘明。</p> <p>另查府後地下停車場目前委託民間經營管理，營運管理廠商會盡快派員查修管線，造成您的不便，敬請諒察。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 483 停車場管理科石小姐，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>   |
| 10 | 11304150049 | 00 路 0 號 00 社區，投書人反映 0 號前為消防通道，卻被管委會放置垃圾子母車及家具雜物堆置，造成消防通道未淨空，建請派員查察清除。 | 都市發展處 | <p>親愛的市民您好：</p> <p>有關台端反映「00 路 0 號 00 社區，投書人反映 0 號前為消防通道，却被管委會放置垃圾子母車及家具雜物堆置」一案，於 113 年 4 月 17 日 15:50 電話聯繫台端，茲回復如下：</p> <p>依行政程序法第 40 條規定：行政機關基於調查事實及證據之必要，得要求當事人或第三人提供必要之文書資料或物品。故台端得依規定檢附事實及提出證據(例如照片)，供府憑辦，先予敘明。</p> <p>造成消防通道未淨空清查等情事，建請另尋相關單位協助清除。已於 113 年 4 月 17 日 16:17 電話聯繫貴社區業務管理，表示相關人員請假，故無法聯繫。</p> <p>基上，仍宜請貴社區管理委員會先履行制止程序，以符條例「社區自治」之精神與所定之程序，以維護住戶公共安全，感謝您的來信。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邱小姐聯繫(電話：03-5269424)；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>新竹市政府都市發展處 敬上</p> |
| 11 | 11304240064 | 投書人反映大果菜市場旁民主路每天上午都會有機車族邊騎、邊   | 警察局   | <p>0 小姐，您好：</p> <p>您於 113 年 4 月 24 日寄給新竹市政府民意信箱的電子郵件，提及「反映果菜市場窒礙難行」一節，茲</p>   |

| 編號 | 案號                         | 投書內容   | 主辦單位 | 辦理情形   |
|----|----------------------------|--|------|--|
|    |                            | <p>逛、邊買，讓用路人、老人、推輪椅的都窒礙難行，建請派員取締違規使用道路及停放機車。</p>   |      | <p>答復如下：</p> <p>本案將請轄區文華派出所加強取締，110 案件量多，遇有刑案、重大事故、交通事故等案件時需優先處理，將於案件空檔前往查看。</p> <p>感謝您所提供之寶貴意見，敬請不吝予以指導並繼續支持警政工作，敬祝萬事如意。</p> <p>如有其他疑問可來電，本案聯絡人員：警員陳昭安、聯絡電話：03-5728749。</p> <p>新竹市警察局第二分局敬上</p>   |
| 12 | 11304250031                | <p>投書人反映香山轉運站男廁環境髒亂、像是沒有人在清潔維護，建請派員定時清潔打掃。</p>   | 交通處  | <p>台端：您好！</p> <p>有關您反映本市香山轉運站站內男廁環境髒亂一案，本府茲書面說明：本案廠商已進行清潔作業，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，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>  |
| 13 | 11304260059<br>11304260060 | <p>投書人致電勞工處反映新竹縣 00 業者是假僱傭真承攬使勞工權益受損，投書人工作地點在新竹市當大樓保全，本月份需要排班休假接送孩子，但 00 合作社業者不讓他自行排班，認為投書人不配合並預告於 5 月中辭退他大樓保全工作，投書人致電勞動部詢問承攬關係及希望檢舉請主管機關認定為假僱傭，獲得該有的賠償，勞動部告知認定單</p> | 勞工處  | <p>0 先生您好：</p> <p>有關您反映新竹縣 00 業者是假僱傭真承攬使勞工權益受損案，本府回覆如下：</p> <p>依勞資爭議處理法第 3 條前段「本法於雇主或有法人資格之雇主團體（以下簡稱雇主團體）與勞工或工會發生勞資爭議時，適用之。」次依同法第 9 條第 1 項「勞資爭議當事人一方申請調解時，應向勞方當事人勞務提供地之直轄市或縣（市）主管機關提出調解申請書。」基上，如有勞資爭議建請您申請勞資爭議調解以謀解決。</p> <p>另有關認定勞僱關係 1 事，經查勞動部已明定「勞動契約認定指導原則」併附「勞動契約從屬性判斷檢核表」做為勞動契約認定之標準。</p> <p>如您對於勞基法相關問題仍有疑問建請逕洽本府勞工處勞動條件科，電話 03-5324900 分機 208；如對勞資爭議調解仍有疑問請逕洽勞資關係科，電話 03-5324900 分機 303。</p> <p>敬祝 平安喜樂</p> <p>新竹市政府勞工處敬上</p> <p>0 先生您好</p> <p>有關台端陳述經新竹縣 00 合作社指派至新竹市擔任大樓保全，合作社以承攬為由未幫台端保勞健保，台端向勞保局檢舉，勞保局要求至縣市政府確認僱傭關係關係後能才提出檢舉。台端表示曾詢勞動部</p> |

| 編號 | 案號          | 投書內容  | 主辦單位 | 辦理情形  |
|----|-------------|---|------|---|
|    |             | <p>位為各縣市政府勞工處，4/26下午致電勞工處告知要申請僱傭關係認定，分機303莊小姐回覆說這裡只有申請調解沒有做認定僱傭關係，調解不成再上法院，投書人認為勞工處未確實執行行政業務、有行政怠惰之疑，投書人要求投書勞工處及政風處查察說明</p> <p>1. 僱傭關係認定窗口由哪一位承辦員負責；</p> <p>2. 如勞工處說明無僱傭關係認定是否違反勞動部規定，有無懲處？</p> |      | <p>關係司表示，攜帶相關資料至縣市政府勞工處即可認定，並開立證明書。有關縣市政府勞工處未經勞資爭議調解等行政程序，依勞方提供資料逕行確認僱傭關係並開立證書1事，勞工處將發文勞動部函釋，釋明法規依據及處理流程，俟勞動部函釋後回復台端，如造成您的困擾甚感抱歉，以上說明。</p> <p>敬祝 平安喜樂</p> <p>新竹市政府勞工處敬上</p>   |
| 14 | 11304290030 | <p>投書人4/28上傳在家自學教學計畫書，今日2/29上午打電話詢問自學內容問題，被告知高中生在家自學今年開始要附掛學籍再學校、而且因教育處自學上傳系統當機學管科同仁要求投書人將自學資料今日限時掛號郵寄，並且不能親</p>  | 教育處  | <p>您好：</p> <p>1. 有關台端反應自學教學計畫案，說明如下：依據新竹市高級中等以下教育階段辦理非學校型態實驗教育補充規定，設籍學校可協助實驗教育學生之家長辦理下列事項：(一)協助學生購買學校選用之教科書。(二)提供家長諮詢，並適時給予輔導或轉介相關機構。(三)提供親職成長課程、施打疫苗等相關資訊。(四)通知參與國民教育階段實驗教育之學生得參與學校定期評量及其他學習評量，但評量成績不列入畢業成績獎項評比。(五)通知參與高級中等教育階段實驗教育學生有關成績採計等規定；但校內繁星推薦及大學特定系所入學申請採計在校排名成績等程序，均依個別合作計畫書辦理。爰此，設籍學校對於學生權益有極大助益，故建議之。</p> <p>2. 旨揭電腦系統異常問題因113年度未列預算修繕，本處未來將編列預算進行修繕，且113年4月30日為收件截止日，但系統異常自4月28日起，為免學生權益受損，才緊急採用掛號寄發。本處以學</p> |

| 編號 | 案號 | 投書內容   | 主辦單位 | 辦理情形  |
|----|----|--|------|---|
|    |    | <p>送，讓投書人不能接受學管科處理方式：1. 高中在家自學附掛學校學籍法源依據在哪裡，投書人認為非常突然接到此訊息無法接受，建請說明；2. 致電香山高中教務處，學校說沒收到相關通知，要再去瞭解，投書人疑惑連學校都不清楚狀況，這樣如何讓民眾放心？3. 今日是投書人剛好有自學其他相關問題致電詢問，碰上系統異常問題，投書人認為學管科作法太過消極，沒有發訊息給有申請過自學的家長告知系統異常，只有主動來電詢問才能得到系統異常需限時掛號郵寄資料的訊息，投書人認為如果錯失這些訊息，導致自學申請有異，誰要來賠償自學學子們的損失、誰又該為這件事負責？投書人要求 4/30 前</p> |      | <p>生權益為第一優先，避免家長因送件爭議，故採掛號郵戳為憑，承辦人員已耐心告知家長。<br/>3. 本府十分重視臺端反應之情事，以上要點業已開始實施，相關法規可於新竹市政府網頁查詢。<br/>敬祝<br/>闔家平安<br/>新竹市政府教育處敬上</p> |



| 編號 | 案號          | 投書內容  | 主辦單位 | 辦理情形   |
|----|-------------|---|------|--|
|    |             | 電話回覆說明。   |      |  |
| 15 | 11304290045 | 投書人父親上周六4/27中午到竹光運動中心游泳，置物櫃鑰匙遺失，櫃檯收350元費用，陳先生詢問如果運動中心找回鑰匙是否會退款相關問題(因陳先生前2次遺失鑰匙都沒收取過費用)，與櫃檯發生不愉快，陳先生認為櫃台服務人員態度不佳，需要再加強為民服務態度，投書人要求主管回電說明：1. 遺失鑰匙收取350元是否有正式公告、2. 櫃台服務人員服務態度問題。 | 教育處  | <p>您好：</p> <p>有關您陳情置物櫃鑰匙遺失收取工本費一事，運動中心置物櫃皆有張貼鑰匙遺失需收取工本費之公告，亦告知民眾後續若尋回鑰匙可持發票進行退費。另有關服務態度問，已請櫃檯同仁注意說明流程時之文字用語避免引起消費者誤會或感到不適。若您仍有關運動中心相關問題，可逕向現場工作人員反應以獲得立即改善，或向本府教育處體健科趙小姐 03-5216121-276 洽詢。</p> <p>敬祝 闔家平安</p> <p>新竹市政府 教育處 敬上</p> |
| 16 | 11304300017 | 投書人反映香山區00幼兒園，投書人表示幼兒園戶外教學規定孩子如果沒有做完作業、帶到雨衣就不能跟著去戶外教學，如果沒帶到水壺老師也不會幫孩子想辦法提供水，讓孩子在外面走回學校才能喝水，投書人跟幼兒園溝通表示孩子才幼稚園所需物品都是由家長來準   | 教育處  | <p>您好：</p> <p>謝謝您的來信！有關您所訴幼兒園問題，本府已於5月1日下午13:50致電予您說明，本處將於近日安排到該園了解後再行電話回覆，倘有違規之情，本府將請該園依法改善。感謝您對幼兒園教育的關心，倘您有其他問題，請聯絡本府教育處特前科蔡小姐（03-5216121*264）。</p> <p>祝福您 闔家平安</p> <p>新竹市政府教育處敬上</p>  |

| 編號 | 案號 | 投書內容  | 主辦單位 | 辦理情形 |
|----|----|---|------|------|
|    |    | <p>備，此種作法像是變相懲罰家長；投書人認為幼兒園應該有更好的處理方式，而不是剝奪孩子團體活動，幼兒園表示孩子需要為自己行為負責來回覆投書人，投書人認為溝通無效，因此進線申訴幼兒園，建請查察後回電投書人處理情形。</p> |      |      |