

新竹市政府服務中心 113 年 7 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	11306250037	經國路一段(田美三街~光華東街之間)，投書人反映6/24道路重鋪後劃設標線，路邊標線劃設太靠近住家，導致機車停放後，行人沒有地方行走，只能走在車道上，投書人認為劃設標線寬度有缺失，建請檢討並重新畫設。	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區經國路一段(田美三街~光華東街之間)路邊標線問題一事，經查該路段現有騎樓可供行人通行，依據道路交通管理處罰條例第3條規定，騎樓屬於人行道。若騎樓有遭佔用請逕行向執法機關反映。現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機464交通工程與管理科趙先生，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 新竹市政府交通處 敬上</p>
2	11306270018	投書人反映安富街停車場7/1開始收費前，市府有派人發傳單宣導申請月租辦法，投書人依照規定6/25上網申請月租抽籤，申請完後馬上顯示名額已滿，投書人不解6/20~30都是網路登記期間怎麼會已額滿?致電交通處詢問，承辦員回覆：也接受打電話來登記的停車月租戶，所以6/20接受電話優先登記月租位，回覆投書人安富街停車場目前月租已額	交通處	<p>台端 您好：</p> <p>有關您來信詢問月租抽籤相關問題，首先感謝您對本市停車管理問題的關心，茲以書面簡要回復如下：</p> <p>經查登記期間額滿係系統問題，已請工程師協助排除並修正，來電洽詢只提供協助登記之服務，並無優先登記使用一事，造成您的不便，尚請諒察。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機484停車場管理科戴先生，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>新竹市政府交通處敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		滿，投書人無法接受此說詞，要求業務單位依照規定重新辦理抽籤，不可私相授受違法不公。		
3	11307030050	投書人反映火車站前7-11有4-5位遊民聚集、隨地脫褲子大小便，造成投書人及外地遊客觀感不佳，投書人反映過很多次都未見改善，建請市府有更積極的作為處理遊民問題。	社會處	<p>0先生您好：</p> <p>有關您反映車站對面診所遊民行為干擾用路人，希望派員處理1事，本處社工於113年7月4日下午1時15分與您聯繫說明。本案一周三次定期派員前往該地訪視，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，同時亦針對該處街友有干擾用路人之行為已協請警察局處理，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，且依照當下氣溫提供所需物資及日間休憩和夜間住宿服務，本處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 袁社工。</p> <p>敬祝 闔家平安</p> <p>新竹市政府社會處 敬上</p>
4	11306280016	投書人搭乘火車站7-11前的排班計程車，車號0000、駕駛0先生、證號0000，投書人上車就跟司機反映開冷氣，司機回答等一下，車輛行駛後投書人詢問為何不開冷氣	交通處	<p>台端：您好！</p> <p>有關您反映計程車冷氣及收據機器故障問題一案，經查計程車係屬交通部公路總局新竹區監理所權管業務，本府業轉請該所卓處，造成您的不便，敬請見諒。</p> <p>若您尚有其他疑問或意見，歡迎直接洽詢大眾運輸科蘇小姐 03-5216121 分機476，或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		該不會是壞了，司機才說故障，投書人不滿該計程車司機車輛有以下問題還行駛上路營業：1. 冷氣故障、2. 開收據機器也壞掉、3. 車內環境不乾淨；以上問題建請業務單位督導改善。		
5	11307030015	牛埔北路 266 巷反射鏡被樹木遮蔽，因樹木生長迅速導致不容易看到對向來車；投書人建議反射鏡應安裝於適當位置，而非修剪樹木解決問題，建請業務單位查察處理。	交通處	<p>台端您好：</p> <p>首先很感謝您對本市交通上的關心與建議，有關您反映本市牛埔北路 266 巷反射鏡問題一事，說明如下：查本府設置位置無誤，將聯繫里長，請地主務必定期修剪植栽，避免阻礙視線影響安全。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科許小姐或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。</p>
6	11307030051	投書人為 00 管委會總幹事，今日(7/3)於針對關埔社區小圓環周邊(龍山東路 300 號前)與張祖琰議員、城市行銷處、交通處、消防局同仁現場會勘討論，投書人針對以下事項反映並要求業務單位回電向投書人說明辦理情形：1. 張議座	交通處  城市行銷處	<p>臺端您好：</p> <p>一、首先感謝您對本市交通的關心與建議，有關反映本市關埔社區小圓環周邊(龍山東路 300 號前)一事。本府對圓環安全桿將暫時保持現狀，並將持續觀察，滾動式檢討。現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 本府交通處交通工程與管理科趙先生。</p> <p>二、有關反映關埔社區小圓環周邊現場會勘所提之問題，十里靜安社區前人行道設置車輛臨停區，因臨停車輛造成 00 社區車道出入口迴轉危險性，其屬無高差人行道並非臨停車位，因臨停車輛造成車行危險，本府將納入臺端建議，針對違停車輛勸導及無高差人行道改善加高避免違停情事增加影響車行危險，有關社區前變更改善施工，如有後續相關改善工作前亦再向兩社區提前說明溝通。另有關當日</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>認為小圓環防撞軟管可能會妨礙消防救災建議拆除，但投書人認為拆除後圓環就會失去它的作用，建議保持原狀；2. 十里靜安前人行道設置車輛臨停區，投書人表示該處設置會讓臨停車輛至00車道出入口處做迴轉，造成00社區危險，投書人要求廢除臨停車位；3. 投書人表示在變更或設計時沒有向附近社區做事前說明，設置有缺失後才要改善浪費公帑，投書人建請之後做任何變更或設置時應向該區域社區做事前說明；4. 投書人在現場會勘快結束時與城市行銷處嚴處長針對臨停車位等事項，交談時發生誤會，但投書人認為嚴處長說話方式讓投書人感受很不好、受委屈，希望嚴處長能親自電話向投書人致歉；5. 投書人要求市長能</p>		<p>會勘後感謝臺端提出相關意見，其與民眾溝通中造成誤會一事，仍希冀民眾於會中提出，本府定會詳盡說明釋疑，如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢本府城市行銷處 03-5216121 轉 262 萬小姐。</p> <p>感謝您對市政之關心。敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		了解此事件，投書人表示要讓市長知道他用了多好的長官。		
7	11307080065	南大路 750 之 1 號(美聯社)對面的警告標示牌被撞斷，投書人表示應該是 7/7 日發生車禍造成的，建請派員與警方聯繫，找出肇事駕駛賠償損壞之公務。	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南大路 750 號對面的警告標示牌被撞斷一事，本府將錄案辦理，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 交通工程與管理科趙先生，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</p>
8	11307090025	投書人敘述去年 6 月收到兒子的兵役相關通知，之後就去北區辦過兒子 000(身分證字號：0000)在越南就讀高中緩徵，今年 6 月投書人至北區公所要辦理兒子就讀國外大學兵役緩徵，北區公所辦理兵役的邱小姐，讓投書人前後四次去區公所繳件都無法完成國外大學兵役緩徵，投書人不滿認為北區公所服務櫃台無法明確告知民眾辦理緩徵的正確程序及文件，導致民眾要因此而	北區區公所	<p>0 先生您好：有關您反映辦理兵役緩徵問題，謹以書面回復如下：</p> <p>一、有關台端反映事項，本所民政課賴課長於 7 月 11 日上午致電向您說明相關規定，另市府民政處兵役科也已函覆本案之疑義。而有關承辦人讓您感受不佳部分，再次向您表達歉意，本所會再加強同仁專業知能及溝通方式，提升服務品質。</p> <p>二、如您尚有疑義或意見，請洽 5152525 分機 200 民政課賴課長或撥打 1999 服務專線，將熱忱為您服務。</p> <p>最後，敬祝</p> <p>順心如意 闔家安康 新竹市北區區公所 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		四處奔波，建請查察服務員的疏失並電話回覆投書人辦理情形。		
9	11307100047	投書人反映今日(7/10)致電民富國小教務處要詢問學生轉學問題，但辦公室全部沒有人，最後轉接到總務處，得知教務處人全部去開會，投書人認為無論如何應該都要有留守人力配合民眾詢問，建請查察檢討改進。	教育處	<p>您好：</p> <p>關於台端所陳問題，請經校方說明，學校表示：感謝台端的提醒，學校在暑假中亦有相關會議需要召開，會議結束後已立即回電給家長，感謝您的支持與理解。</p> <p>敬祝平安健康</p> <p>新竹市政府教育處敬上</p>
10	11307100049	投書人收到電費未繳詐騙簡訊，點連結繳款後才得知被騙，今日準備好信用卡公司提供的刷卡資料到滿雅派出所報案，投書人表示7/10下午2點30分值班櫃台員警對於受理民眾報警案件很消極，讓投書人覺得就是不想受理他的詐騙案，而且要求投書人繳交交易明細，投書人說明有信用卡公司提供的資料，員警就很	警察局	<p>0小姐您好：</p> <p>您於113年7月10日寄給新竹市民意信箱的電子郵件，提及「滿雅派出所服務態度不佳」一節，茲答復如下：</p> <p>一、本分局員警為了解臺端所報案情，之間溝通對話，乃雙方主觀認知不同，本分局員警無態度不佳之處。</p> <p>二、感謝您對警政的關心，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>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		故意地說：妳們就是不提供交易明細就對了，此舉讓投書人很錯愕，認為員警沒有同理心、不友善協助民眾詐騙案件，建請查察檢討改善。		
11	11307120009	投書人家住00路，每日下午5：30分時埔頂二路會有垃圾車清運，投書人認為丟這條路線比較方便，但垃圾車隨車人員看到投書人大包垃圾就會告知投書人吃完的便當盒未做垃圾分類，投書人氣憤認為是不是因為投書人沒有包紅包才被這樣對待，建請加強服務態度。	環保局	<p>0小姐，您好：</p> <p>有關您上網反映「家住00路，每17:30時埔頂二路隨車人員態度問題。」，首先感謝您對本市環保業務的關心與建議，本局說明如下：</p> <p>一、該垃圾收運路線責任區班長：經查閱隨車人員身上佩帶秘錄器內容並無對於民眾服務態度方面有不當言辭或特定對某民眾刁難。另調閱期執勤區域的存檔影像內容作查核，敬請查明。</p> <p>二、針對反映問題，本局已由清潔科責任區班長轉知該員知悉並注意服務態度，惟所述「是不是沒給紅包才被這樣對待」，重申本局係以為民服務為宗旨，倘有實證，亦請提供證據，本局定當嚴懲。</p> <p>三、如有造成困擾之處，本局深感抱歉。爾後如有垃圾收運相關意見，請逕撥本局清潔科洽詢或反映，服務電話：03-5388406。</p> <p>順頌安祺</p> <p>環保局清潔科</p> <p>承辦人楊小姐 03-5388406-19</p>
12	11307120013	投書人反映2項問題：1. 十八尖山新建廁所畫了千萬元，但是沿路雜草叢生、植栽凋零，投書人表示國外是維護重於建設，建請十八尖山風貌業	城市行銷處	<p>臺端您好：</p> <p>有關反映問題乙案，本府相關單位回復如下：</p> <p>一、城銷處</p> <p>有關您所提十八尖山雜草及植栽問題乙節，本府會請委外維管單位加強割草及修剪植栽，有植栽枯萎部分，再另請專業廠商評估種植，感謝您的來信與建議，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>務單位請用心維護管理。2.投書人為00里民，動物園停車場之前因為假日花市等原因讓里民優先承租，但現在投書人聽到之後要改為公平抽籤，投書人表示不合理，請勿取消動物園停車場月租里民優先措施。</p>	交通處	<p>5216121 轉 548 徐小姐。</p> <p>二、交通處</p> <p>查廠商根據本市公有停車場停車月票發售作業要點規定，月票發售以登記次序認定，但得依停車需求採公開抽籤方式辦理，相關作業依規定辦理，造成不便，敬請諒察。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。</p> <p>感謝您對市政之關心。</p> <p>敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府敬上</p>
13	11307160019	<p>光復路一段2處柏油問題：</p> <p>1. 531 巷路邊柏油都翻起來，建請派員修補；</p> <p>2. 525 巷路面今年是否有計畫重新刨鋪，建請答覆。</p>	交通處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關您所反映本市光復路一段2處柏油路面建議重新刨鋪乙節，本府將錄案研議辦理。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養護科楊先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 或 1999 服務專線反映）。最後敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府工務處 敬上</p>
14	11307160023	<p>投書人建請恢復經國路民富國小圍牆邊停車格，投書人認為取消該處停車格非常不便民，讓該地區居民找不到適當的平面停車位，一位難求，建請儘快恢復。</p>	交通處	<p>台端：您好！</p> <p>有關您建議恢復經國路民富國小圍牆旁停車格問題，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：</p> <p>由於該處現為民富國小家長接送區，由於該路段住戶及店家密集，規劃路邊停車格易影響住戶及店家出入，為避免標線劃設後，有民眾持不同意見需再行調整而進行二次施作標線，本府將持續評估周邊道路合適地點規劃停車格，造成不便，尚請諒察。</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>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				新竹市政府交通處敬上
15	11307150047	投書人是新竹縣持有身心障礙停車證縣民，停在忠孝路路邊停車格且有放置身障停車證，但還是被開停車收費單，投書人依照收費單後面電話(5234615)打過去詢問，但對方服務態度不佳回覆民眾口氣也不好，建請要求駐點服務電話設置錄音。	交通處	<p>台端您好</p> <p>有關台端所提在忠孝路路邊停車格且有放置身障停車證，但還是被開停車收費單一事，本府在此為您說明，本市針對身障車輛給予優惠3小時，因此開單員還是會開單，但單據上面前3小時為0元，不會跟台端收取停車費，另有關駐點人員，本府已加強教育訓練，造成您的不便敬請見諒。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，請來電停車場管理科03-5216121分機483吳先生，本府會立即處理。</p> <p>最後，感謝您對新竹市政府交通處的關心與建議，並敬祝 闔家安康。</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
16	11307180014	南大路13號前紅線斑駁，建請派員重新補繪。	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南大路13號前紅線斑駁一事，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交通工程與管理科趙先生，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</p>
17	11307230037	投書人6月分致電西門派出所反映成德二街22巷對面，電線桿下方遭私人種植農作物，反映後西門派出所無作為，而後致電投書民意信箱(案號：11306110015)，回覆也是請西門派出所前往處理，至今過1個多月農作物依然	警察局	<p>0先生您好：</p> <p>您於113年7月23日日寄給新竹市政府全球資訊民意信箱的電子郵件，提及「成德二街22巷對面被私人種植，反映1個多月未處理」一節，茲答復如下：</p> <p>一、本分局已責由西門派出所派員查處，如發現有不法或佔用道路情事，將依規函報市政府工務處認定。如您發現有違規停車影響您通行情形，可直接撥打110報案，警方將及時到場查處告發。</p> <p>二、若您對本案仍有其他意見或疑問，歡迎與承辦人員電話聯絡。本分局將竭誠為您說明，敬祝閣家平安、健康。</p> <p>新竹市警察局第一分局敬上 本案聯絡人員：李警員 聯絡電話：03-5253654</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		未移除，建請查察說明。		
18	11307290060	<p>投書人今日(7/29)至地政事務所拿取先前申辦的資料，因為要收費30元，等了半個小時，投書人不解詢問為何這麼久?地所回覆沒有會計人員；投書人告知google上評價也是說新竹市的地政事務所辦事效率很慢；投書人詢問該單位是人員問題還是人力不足，建請改善。</p>	地政事務所	<p>0小姐您好：          因您未明確告知申辦何種業務，經詢問當日相關櫃台值勤人員，應為申請複印登記案件原案，需繳交案件資料複印費用。          查登記案件原案之節本屬地籍謄本之一種，故登記案件原案之複印、繳費業務均屬本所申辦地籍謄本之相關工作內容。惟當日(7/29)適逢月底、週一及農曆七月前夕，申辦地籍謄本民眾較以往眾多；又本所業務量龐大，人力長期短缺，巧遇同仁因病請休，其餘人員均有其他專責業務，故當日無其他人力替補，致謄本櫃台難以立即消化大量民眾申辦業務，造成您的不便與久候，尚請見諒。本所已積極招聘短缺人力，亦向中央爭取擴充員額編制，以符實際業務需求，亦請臺端體察。          另您所稱有同仁答覆無會計人員乙節，應屬誤解。行政機關均有配置專業會計人員，職司預算控列、財務收支等專業工作，與櫃台規費收取、結算等業務有別，故本所收件及謄本櫃台確無配置會計人員，非本所均無會計人員，特予說明。          敬 祝          闔家平安</p>