

新竹市政府服務中心 113 年 11 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	11310140045	<p>投書人反映新竹客運車輛張貼的免付費專線 0800035800，投書人撥打 2-3 週電話都是在通話中無法接通，建請查察處理。</p>	交通處	<p>台端，您好：</p> <p>有關您反映新竹客運公司免付費電話無法接通一案，本府說明如下：113 年 10 月 25 日電話回復民眾，有關新竹客運免付費電話，於該公司上班期間(08:30-12:00 及 13:30-17:30)，於市話撥打才有客服人員服務。本案市府人員於 113 年 10 月 25 日上午 10 點多撥打新竹客運公司免付費電話，新竹客運公司有接通。</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	11310300072	<p>1. 投書人反映東門市場公車站牌沒有設置座椅讓長輩使用，不便民；因應高齡化社會趨勢應該要多設置長者所需設施，提供長輩更多安全舒適的設施。</p> <p>2. 四維路、林森路口紅綠燈行人穿越秒數，只有 25 秒以內，投書人說很多長輩都無法在秒數內走完，建請研議加長行人綠燈秒數，以利長者通行。</p>	交通處	<p>台端：您好！</p> <p>有關您反映東門市場站座椅問題案，茲以書面回復如下：</p> <p>經查東門市場站前人行道寬度為 1.6 公尺，依「都市人本交通規劃設計手冊(第 2 版)」規定，該站區寬度不符人行道淨空寬度，無空間增設座椅等相關設施。</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 新竹市政府交通處敬上</p> <p>台端您好：有關台端反映該路口，號誌時制設定事宜，考量各方向人車通行需求，調整增加行人綠燈秒數實屬有限，車輛行經行人穿越道或轉彎時請減速慢行，禮讓行人優先通行，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 范小姐；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</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
3	11311010080	投書人孩子就讀00國小，10月初申請學生團體保險理賠，投書人表示遭國泰保險公司刁難，建請查察協助投書人。	教育處	<p>您好：</p> <p>有關您提到申請學生團保險遭刁難案，已向國泰人壽公司取得免費服務電話-0800-036599，供您作為諮詢理賠及申訴意見之管道。</p> <p>感謝您的投書，如有相關疑問可逕電本府教育處鄭老師詢問。</p> <p>敬祝平安</p> <p>新竹市政府教育處敬上</p>
4	11311010098	投書人11/1中午12點行走在中央路247號往巨城的斑馬線時，被指揮交通的保全喝止不准過，保全阻止投書人通過斑馬線，而是讓汽車優先右轉進入巨城停車場，投書人建請調閱監視器證明是投書人已先走上斑馬線被制止優先通行。	產業發展處	<p>親愛的O小姐：</p> <p>您好！有關您反映行走在中央路247號往巨城方向的斑馬線，被保全制止優先通行一案，本府已於113年11月4日告知巨城，請業主針對相關人員加強訓練，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎洽詢1999，或本府產業發展處工商科：03-5216121#298，賴小姐。</p> <p>敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府產業發展處 敬上</p>
5	11311050031	公道五、慈雲路口紅綠燈控制箱被風吹開，位置在全國加油站對面，建請派員處理。	交通處	<p>台端您好：有關台端反映公道五路二段與慈雲路口之號交通號誌控制箱被吹開事宜，本府已派員至該路口進行排除異常，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 徐小姐；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</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
6	11311050032	左岸自行車道、人行道問題：1. 自行車道及人行道標示不明確，導致人走在車道、自行車騎在人行道，假日時更為混亂，建請分別明確標示；2. 建請左岸維護人員改騎電動機車入內，運動民眾不希望在此吸到機車排放廢氣；3. 左岸常會有機車、汽車及狗大便；投書人建請設立告示牌，告知違規者逕行舉發，讓民眾可以拍照檢舉。	環保局	<p>0先生您好：首先感謝 台端對於左岸維護業務之關心！</p> <p>關於您所反映之【頭前溪左岸公園人車分道管理】一案，茲回復如下：</p> <p>1. 為維護用路人安全道路標示劃分為自行車道及人行道，本局將視各路段需求實際寬度另行研議繪設標線或標示，或另設立告示牌加以提醒。</p> <p>2. 有關左岸維護人員改使用電動機車，感謝台端建議，將研議辦理。</p> <p>3. 本局將加強左岸清潔維護，另有關左岸自行車道於108年8月5日公告納入道路範圍，轄區員警不定時巡邏，若發現有違規車輛情形，依相關規定處理。</p> <p>謝謝您寶貴的來信，爾後若有相關問題，歡迎您再度來信指教或與本局聯絡。</p> <p>順頌安祺</p> <p>環保局廢棄物處理科</p> <p>承辦人王小姐 03-5368920-1102</p>
7	11311050081	科學園路217號前，路面龜裂、下陷，同路段往前的迴轉車道亦有同樣情形，以上2處路面建請業務單位派員修復。	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>台端反映本市科學園路217號前路面不平乙節，該段路面經錄案完成，將依規彙整陳報後辦理改善，並視年度財源預算納入改善。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楊先生聯繫（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	11311060023	光復路、東光路紅綠燈號誌調整後，造成學府路大塞車，建請派員現場查察改善。	交通處	<p>台端您好：有關台端反映光復路二段與東光路口之號誌時制設定事宜，經查該路口已更改行車管制方式，故號誌時制同步變更，請台端依號誌指示行駛，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 徐小姐；或撥</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				<p>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>
9	11311070010	<p>學府路右轉光復路秒數太短，導致學府路整條後面都塞車，建請研擬學府路、東光路、光復路路口秒數分配。</p>	交通處	<p>台端您好：有關台端反映光復路二段與學府路口之號誌時制設定事宜，11/4 日起東光路開放機車直接左轉，東光路左轉車易與學府路右轉車輛發生衝突，考量行車安全，故關閉學府路紅燈右轉，另本府刻正研議學府路人行道退縮開闢一右轉車道事宜，開闢後將有助於右轉車流行進，本府將持續觀察該路口並滾動檢討，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 徐小姐；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</p> <p>新竹市政府交通處 敬上</p>
10	11311080026	<p>投書人向勞工處投書 00 企業積欠薪水及未給付加班費案，10 月底投書人收到公文回覆告知該公司有違反勞基法 22、24 條，投書人表示收到公文致電勞工處，要求開罰業者，但勞工處只要求業者限期改善，讓投書人不滿，認為勞工處沒有確實開罰業者。</p>	勞工處	<p>您好：</p> <p>有關陳情「00 企業有限公司」積欠工資及未給付加班費 1 案，本府謹以電子郵件回覆如下：</p> <p>經查本府勞工及青年處於 113 年 10 月 8 日受理您的個人權益申訴書在案，本府業於同年 10 月 22 日以府勞動字第 1130171248 號及同年 11 月 7 日府勞動字第 1130180680 號函限期雇主於 113 年 11 月 2 日及同年 11 月 14 日給付短少之 113 年 4 月至 7 月份工資（績效獎金、安保津貼）及同年 3 月至 7 月份加班費。</p> <p>又您於 113 年 11 月 8 日另案提出之個人權益申訴書，本府勞工及青年處當日業已受理再案，後續將依相關法令規定函請雇主限期給付工資及加班費，以上併予敘明。</p> <p>以上說明，您如有疑義，請電話聯絡本府勞工及青年處：03-5324900 分機 208 陳小姐。</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				<p>敬祝 平安喜樂</p> <p>新竹市政府敬上</p>
11	11311080067	<p>延平路今日11/8修剪樹木，投書人反映施工人員說是生態保育科派他們修剪的，並且要求4公尺以下不能有樹葉，投書人非常氣憤，表示那些樹木枝葉就是附近居民的防風林，市府卻把他們全剪了，完全沒有考量當地居民的意願，認為市府要消耗預算用的，如真4公尺以下不能有樹葉，請問護城河、市區樹木為何不修剪？</p>	產業發展處	<p>您好！</p> <p>有關您來信反映路樹問題，茲以書面回復如下：查本案樹木為本市綠資源3號木麻黃樹群，因下雜枝繁亂，影響行車視線，且適當修剪不良雜枝可減少多餘枝葉對養份的消耗，有助整體樹木發展。為確保民眾行車安全及維護樹木生長，市府委託專業廠商辦理樹木修剪，非砍伐樹木。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機480，生態保育科王先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。敬祝 闔家安康</p> <p>新竹市政府產業發展處 敬上</p>
12	11311110053	<p>投書人反映微型電動機車罰單問題；車主戶籍地址在嘉義(父母)，但違規地點在新竹(陽明交大學生)，收到罰單後繳款方式及金額不明確，造成長輩要委託投書人詢問，投書人從新竹監理站、交通處、派出所問一輪下來才得知罰</p>	警察局	<p>0先生/小姐，您好：</p> <p>您於113年11月11日寄給新竹市政府民意信箱的電子郵件，提及「反映微型電動機車罰單問題」一節，茲答復如下：</p> <p>經查舉發違反道路管理事件通知單(俗稱罰單)，係由內政部(警政署)統一函發格式由各警察機關自行印製使用，因有統一格式本分局並無權添加或更改通知單格式。</p> <p>有關裁罰金額部分係規定於違反道路管理事件統一裁罰基準及處理細則第2條第2項之附件，係屬公眾得查詢之資訊，各項違規對應之罰款記載於附件內。</p> <p>另新竹市警察局交通警察隊網頁(https://</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		單金額和匯款帳號，投書人認為非常不便民，而且聽說這種不便民狀況長久未見改善，投書人建請業務單位將後續辦理情形回電告知。		<p>tra.hccp.gov.tw/blogs/2903)亦有公告各分局之郵撥戶名、郵撥帳號等資訊。</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>
13	11311120045	投書人反映民意信箱案號11310290065，投書人表示心理衛生中心劉先生未確實針對投書人需求如實回覆，要求心理衛生中心主管向新竹市政府說明並處理。	衛生局	<p>O先生您好</p> <p>有關您於11月12日透過本府市政陳情系統反映未確實回應您於民意信箱案號11310290065所表達之需求，本局遂於11月14日下午撥打您的電話，惟因忙線中而無法與您聯繫，本局非常重視您的需求，為瞭解您深切的需求，請您不吝來電說明以利本局提供適切服務，您可撥打本市社區心理衛生中心專線03-5355276，我們將有專人為您服務，謝謝。</p> <p>新竹市社區心理衛生中心諮詢專線 03-5355276</p> <p>新竹市社區心理衛生中心 https://shc.hccg.gov.tw/ch</p> <p>新竹市衛生局 敬復</p>
14	11311130024	投書人反映火車站對面的7-11整修公告寫說10/28重新開幕，到今都還未見開幕，投書人致電統一公司要求撤換公告也未見改善，建請業務單位督導該店家更新公告，確實傳達正確資訊。	產業發展處	<p>O先生您好：</p> <p>有關您反映火車站對面7-11整修公告與實際開幕日期不符問題，因係店家私人商業管理行為，非屬本府權責管轄範圍。感謝您對市政之關心，如尚有任何疑問或其他意見，歡迎洽詢：工商科03-5216121分機255黃小姐。最後，敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府產業發展處 敬上</p>
15	11311130034	投書人10月22	香山區	台端，您好：

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>日反映中華路六段799巷口有一個舊衣回收箱問題，通報中隘里長處理，里長通知環保局得知是非法設置的已經移除，但路邊垃圾雜物都未清理，並造成更多人在此亂丟垃圾，投書人認為中隘里長瀆職，要求里長負責處理。</p>	公所	<p>感謝您撥冗反映有關中華路六段799巷口一帶等路邊有垃圾、雜物未清理的情況。經本所里幹事至現場查看後，發現確有部分垃圾、雜物堆放而導致環境稍有不堪之情，本所已通報環保局等相關單位前往該指定地點清理。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5307105分機207，民政課許先生；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> <p>新竹市香山區公所 敬上</p>
16	11311140022	<p>投書人住家00路0巷0號要做汗水下水道，11/12林科長有到現場勘查並與投書人協商施工問題，今日廠商開始施工時投書人致電詢問才得知一樣要按圖施工，投書人不滿：1. 下水道科未將協商結果告知投書人，就逕行施工，也不顧投書人意願；2. 投書人住家化糞池跟廁所都被挖開，投書人原本要求在小水溝做汗水就好了，今日下水道科堅持按圖施工，並不幫投書人做汗</p>	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關反映住家00路0巷0號要做汗水下水道問題乙節，本府業以府工水字第1130186759號函覆說明。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下水道科蔡安偉先生聯繫（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
		水接管，投書人要求將住家恢復原樣或照價賠償，以上投書要求再施工完成前林科長親自回電說明。		
17	11311150063	投書人敘述新竹越來越落後，他深感憂心反映以下2件問題：1. 南門醫院騎樓長期放置檢疫站，投書人認為現在非疫情所需，市府應督導醫院將騎樓淨空，還路於民，而不是為了自己方便而強佔騎樓空間放置醫院物品；2. 林森路沒有設置人行道，用路人都要行走在馬路邊，險象環生。	衛生局 交通處	<p>臺端您好：</p> <p>一、有關反映南門醫院騎樓設置隔離防疫房間現今已無疫情要求淨空1案，經本市衛生局初步了解該隔離防疫房間目前院方仍在執行醫療相關作業中，後續將函請該院針對疑慮部分進行說明。如尚有疑問，歡迎直接洽詢：本市衛生局謝小姐 03-5355191 轉 215</p> <p>二、有關反映本市東區林森路設置人行道1案，新竹市早期因路幅狹小未將人行道納入規劃設計，近年來本府以人本觀念建置行人友善環境，逐年辦理人本環境相關規劃設計案，後續將逐步改善竹市行人安全環境，您的意見將納入施政參考。如尚有疑問，歡迎直接洽詢：本府交通處交通工程與管理科趙先生 03-5216121 分機 464</p> <p>感謝您對市政之關心。敬祝 闔家安康 新竹市政府敬上</p>
18	11311180010	投書人11/17晚間7點，靠近火車站的護城河發現有小龍蝦出沒，投書人表示秋冬是小龍蝦的繁殖季節，建請派員處理。	城市行銷處	<p>您好</p> <p>有關您反映護城河發現有小龍蝦出沒問題乙節，將派員前往瞭解卓處。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</p>
19	11311210011	投書人反映十八尖山汽車停車場長期被車輛占用，建請檢討改善，設置收費匝道、或每小時收10元，都能遏	交通處	<p>臺端您好：</p> <p>該停車場因停車空間有限，因暫停收費後產生部份車輛長期占用問題，本府已研議相關對策改善，評估以時段性收費。</p> <p>另該停車場已公告屬道路範圍，本府亦不定期派員巡視是否有違反道路交通管理處罰條例之占用（如</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		止長期占用車輛，投書人希望政府能重視，讓想運動民眾能方便找到車位停放。		拖車、貨櫃或動力機械、廢棄車輛、設立廣告牌等)情形，民眾若有發現車輛不依規定停放亦可逕向警察機關檢舉。 若您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢 03-5216121 分機 484 停車場管理科林小姐或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。
20	11311220035	投書人 11/22 上午 11 點 20 分，致電詢問社區住戶違反公約室內裝修及違建問題，投書人表示接電話承辦員為民服務口氣不佳，建請檢討改善。	都市發展處	0 先生您好，有關您來電反映事宜，首先感謝您對本府市政的關心與建議，有關台端反映事項，本府人員將持續精進說明及提升傳達品質，感謝台端的支持與愛護。 如尚有疑問或其他意見，請洽本處承辦人：林先生，連絡電話 03-5269424。
21	11311270037	投書人反映滿雅公園草地不平、凹凸不平，建請重新鋪土整地，投書人請業務單位回電說明後續辦理情形及施工時間。	城市行銷處	0 先生 您好： 有關您反映滿雅公園草地問題，首先感謝您對本府的關心，本府已於 113 年 12 月 2 日上午 8 時 40 分致電，惟未有人接聽。因草地為天然生長地景，本府將先派員至現場調查，評估重新鋪土整土必要性。如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(03)521-6121 轉 643 林小姐。 您可以點選
22	11311280024	投書人反映 00 路 0 巷 0 弄 0 號公寓前方違法興建 2 層樓做營業用途(美容美甲)，當地居民反映多次未見主管機關拆除違建及停止業者營業，建請對違法建物及該處業者積極處理。	都市發展處	您好： 有關您反映本 00 路 0 巷 0 弄 0 號之違章建築乙案，因您未留電話聯繫，有關說明如下：本市 00 路 0 巷 0 弄 0 號之違章建築 1 案，因非屬優先拆除對象，本府已依規查報並列管在案，感謝台端對市政之關心，若您對相關答覆尚有疑義，歡迎您來電洽詢，本案承辦人本府都市發展處使用管理科蔡先生，電話 5269424。 最後敬祝 闔家安康 新竹市政府都市發展處 敬上
23	11311280045	投書人表示竹北	社會處	您好：

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>針對明年的重陽禮金要提高，建議市政府也要增加對老人福利。</p>		<p>有關您反映竹北針對明年的重陽禮金要提高，建議市政府也要增加老人福利1案，因您未留聯繫電話，謹以書面回復如下：本府為照顧長輩經濟安全及表達對長輩的敬意，每年10月1日發放本市長輩2,000元重陽禮金外，又每月發放每人3,000元的安老津貼，另亦提供老人輔具、免費健康檢查等福利措施，故未有提高額度的規劃。若您對本案仍有相關問題或建議，歡迎您與本處社會救助與老人福利科業務承辦人：社工員張小姐聯繫，聯絡電話：(03)5352657。</p>
24	11311280061	<p>投書人母親有00路0巷0弄0號，育賢國中宿舍地上物居住權，但因長期居住機構因此遭附近鄰居破壞及丟置垃圾，導致投書人要不善後問題，在此投書人希望市府能處理下列情事：</p> <p>1.00路0巷0弄0號住家有位老太太長期占用0弄0號旁的空地堆置資源回收，造成環境雜亂不堪，附近居民不斷檢舉都無法遏止，投書人據附近鄰居表示0號住家用檢資源回收困苦當情勒工具，實際上非弱勢、在竹北買透天，建請業務單位勿再因弱勢原因縱容0號住家老太太違法堆置</p>	環保局	<p>0小姐您好：</p> <p>一、本局於113年12月2日上午10時派員現勘，現場發現該私人土地有堆置廢棄物情事。</p> <p>二、據現場了解陳情人陳述之0弄0號非行為人，現場廢棄木板及廢棄家俱為0弄0號清出。</p> <p>三、現場有遇堆置廢棄物之行為人，已要求於113年12月12日前清理完成。</p> <p>順頌安祺 環保局環境衛生管理科 承辦人趙小姐 03-5368920-4033</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>回收物品，請派員將放置公有區域雜物全部清空；2.00路0巷0弄0號及0號非投書人母親持有，請勿再因民眾檢舉垃圾髒亂而發文給0號屋主，垃圾雜物全都是00路0巷0弄0號造成，投書人在此申明，建請業務單位查察。請業務單位電話回覆投書人辦理情形。</p>		
25	11311290019	<p>頭前溪隘口農地投書人聽聞政府要整合重新開發，投書人建請勿在此區域過度開發成商業區，應該保留原始農村相關文化，打造SDGS永續經營發展文化傳承。投書人希望業務主管單位與她電話聯繫。</p>	都市發展處	<p>親愛市民 您好： 有關您來信所陳「頭前溪隘口農地開發問題」一案，經本府承辦人於113年11月29日(下午2時15分)與您電話聯繫說明，茲以書面回復如下： 經查隘口位屬新竹縣管轄範圍(新竹縣政府 電話：03-5518101)，非屬本市所管轄。查按內政部審議通過之「新竹市國土功能分區圖」草案，本市頭前溪沿岸係劃設為「國土保育地區第一類」及「國土保育地區第四類」，相關資訊可至內政部國土管理署「轄市、縣(市)國土功能分區圖展示資訊查詢系統」(https://up.tcd.gov.tw/ex3s/ExWeb.aspx)查詢，謝謝您的建言。 如您尚有相關疑問，歡迎洽詢本府都市發展處(綜合規劃科：03-5248824)；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝 闔家安康 新竹市政府都市發展處 敬上</p>