

新竹市政府服務中心 114 年 3 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	11402270036	光復路0段0號00小館，投書人反映2項問題：1.00小館設置咖啡屋於人行道上，違規占用，建請查報拆除；2.每日下午4點~8點，都會在00號前放置三角錐占用道路讓自己的客人或遊覽車可以停放，造成該路段用路人行車危險；投書人表示該店家聘用00派出所退休0姓員警，0先生利用的知法、用法、犯法長期違法占用道路私用，投書人向二分局檢舉三角錐，員警到現場也是請店家收起三角錐而已，員警離開後店家再放回去，建請執法開罰，才能嚇阻違規。	警察局	0先生/小姐，您好： 您於114年2月27日寄給新竹市政府民意信箱的電子郵件，提及「反映光復路0段0號00小館2項違法事項」一節，茲答復如下： 本案將請轄區埔頂派出所前往查看。 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。 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。 新竹市警察局第二分局敬上
2	11403030013	投書人表示今日(3/3)是北區全國學生音樂比賽，學生團體8點就到演藝廳，一直等到8:15分都未見工作人	文化局	0先生您好： 有關您反映館廳開門事宜，本音樂比賽活動主辦單位為新竹縣政府教育局，承辦單位為新竹縣竹東鎮二重國小，本局為協助配合場地使用，您的建議我們轉知承辦單位。另戶外流動廁所將會加強清潔工作。謝謝您的來信。

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		員開門，讓投書人不滿：1. 這是全國性的音樂比賽，為何承辦單位沒有提早到場準備，讓參賽者在外枯等；2. 學生在現場需要上廁所，投書人表示提供參賽學生的流動廁所非常髒亂不堪；建請檢討。		敬祝 順利平安 新竹市文化局 敬上
3	11403030036	投書人父親3/1(六)晚間6點於自家門口中華路0段00號等待丟棄垃圾，但投書人表示垃圾車沒有停下，讓他80幾歲的父親去追車，因而跌倒手腳都是擦挫傷、流血，送醫院檢查還有輕微腦症盪，投書人詢問：1. 垃圾車收運有分定點和沿線清運投書人住家路線是何種？2. 投書人氣憤發生此事件，要求業務單位嚴查。	環保局	0 先生，您好： 有關您上網反映「3/1（六）晚間6點於中華路0段00號丟垃圾，垃圾車收運未停等，造成民眾因追垃圾車跌倒」一事，本局說明如下： 一、 有關陳述之情事，經本局清潔隊責任區班長與路線工作人員了解和該址附近鄰居追訪查並經查看當日行車紀錄器，均無看見有所述之情事，再請麻煩查明。 二、 已告知該收運路線司機，收運停等位置在稍做調整，以方便該址附近住戶傾倒垃圾，如有要倒垃圾，也請配合提早將垃圾打包好出來等待垃圾車到達，以避免發生追垃圾車的情事發生。 三、 如有垃圾收運相關意見，歡迎直接洽詢：03-5388406 服務電話。 順頌安祺 環保局清潔隊 承辦人楊小姐 03-5388406-19
4	11403060010	投書人反映近日新莊車站、埔頂路、關新路、慈雲路上班尖峰時	交通處	台端您好：有關台端反映該路口之號誌時制設定事宜，本府將派員至該路口進行現場勘查，後續依調查結果評估調整號誌時制，感謝您來信反映，本府深感謝忱。

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		段道路大塞車，投書人建議重新檢討各路口秒數設置。		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
5	11403100024	投書人 1/24 停放於馬偕醫院周邊停車格，收費單因風大遺失，2/13 日詢問停管科停車費問題，承辦同仁告知停車繳費超過時限現在要加收 15 元，投書人敘述他未超過繳費期限拒絕繳納多的 15 元，投書人要求撤銷多餘 15 元收費，並敘述他已提出申訴所以停車費罰單需中止日期計算。	交通處	臺端您好： 本案已於 113 年 3 月 11 日致電與您說明，僅回覆如下： 經查臺端 0000 號車 114 年 1 月 24 日於本市新源街路邊停車場停車，若停車離開時未見停車繳費單，可於停車後隔日至本府網站 http://hispark.hccg.gov.tw 或超商櫃員機查詢補印單據繳費。 本府亦鼓勵臺端可至各合作銀行及電信業者申辦路邊停車費代扣繳服務，可降低因未收到停車繳費通知單，而造成停車費逾期未繳的情況。 若您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 484 停車場管理科承辦人林小姐，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。
6	11403130057	投書人反映中央路 281 巷晚上 6 點倒垃圾時間，通常是 5 點 50 分垃圾車到達，從上週開始垃圾車到達時間延誤 20~30 幾分鐘，讓大家一直枯等，建請查察說明。	環保局	0 先生，您好： 有關您上網反映「中央路 281 巷晚上垃圾車收運時間」一事，本局說明如下： 一、有關陳述問題，經責任區班長了解後回報，該地點垃圾收運時間為 18:10 左右，如造成不便，敬請見諒。 二、爾後如有垃圾收運相關意見，歡迎直接洽詢：03-5388406 服務電話。 順頌安祺 環保局清潔隊

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				承辦人楊小姐 03-5388406-19
7	11403140052	投書人反映中華路一段2巷與78巷(宏城駕訓班)，該路口交會處槽化線畫設讓主線道2巷退縮10米，導致每日8點~9點尖峰時段2巷車輛都要等3-4個紅燈才能通過，投書人認為行車人員都未依照拉鍊式匯入車流方式禮讓，槽化線又退縮2巷路口，造成78巷車輛搶先搶快，使2巷車輛每次綠燈僅能通行2台，建請研擬改善或將78巷路口槽化線一樣長度退縮路口。	交通處	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中華路一段2巷與78巷網狀線畫設一事。本府將至現場勘查車流狀況，您的意見將納入參考，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
8	11403140059	投書人2/10反映城隍廟內3家賣魷魚羹的湯裡面沒有魷魚，今日(3/14)再次前往城隍廟見還未改善相當不滿，建請派員查察開罰不實店家。	消費者服務中心	0小姐您好！ 有關您反映店家餐飲內容不實在之消費爭議，本府消保官已至現場了解情況，店家均有公告因缺貨源，故以增加魚羹或肉羹替代；並當場施以行政指導，要求店家應充分揭露消費資訊避免誤導消費者，並應保持廣告與實際內容之一致性。若仍有疑問，可逕洽1950或03-5216121*497消費者服務中心楊先生，謝謝您！ 新竹市政府敬上
9	11403150001	投書人反映持有的00段0號土地，於109年00	都市發展處	您好： 另以府都建字第1140041750號函復。

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		申請使用執照屬於違法，投書人113年7月向政風處反映建築管理科違法發照，政風處請建築管理科回覆投書人，至今投書人都未接到正式回覆，投書人要求業務單位電話回覆投書人案件辦理情形及何時能正式公文回覆。		本府都市發展處建築管理科賴先生 03-5282064。
10	11403170014	投書人反映新竹市憲兵隊正門前的汀甫圳，近日有一隻鴨子徘徊，投書人猜想疑似前陣子麗池丟失的鴨子，雖通知動保處，但動保處回覆非他們權責，投書人希望公管中心能派員看是否為麗池丟失的鴨子，將鴨子帶回麗池。	公園及觀光區設施維護管理中心	有關您來信反映新竹市憲兵隊正門前出現疑似麗池丟失的鴨子相關事宜，謹向您說明如下： 已派員至現場了解，謝謝。 尚有其他疑問或意見。歡迎電話聯繫新竹市公園及觀光區設施維護管理中心 5216121 轉 642 羅小姐，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。 新竹市公園及觀光區設施維護管理中心敬上。
11	11403170046	投書人今日(3/17)在新竹後站等待 72 號 11:15 分往青草湖的公車，現場等待超久看手機公車 APP 都沒有發車資料，也沒有客運電話，	交通處	台端：您好！ 有關您反映 72 路公車班次問題案，茲以書面回復如下： 本案業轉 72 路行駛業者-科技之星交通股份有限公司查處改善。 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

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		致電市府交通處一直被轉接電話，今天天氣超冷，搭公車的大多是長輩，最後才得知車輛在南大路發生車禍；投書人反映公車誤點、或延誤重大案件 SOP 應該確實通知各相關單位，或在 APP 上立即顯示，讓搭車民眾能即時知道車輛狀況。		新竹市政府交通處敬上
12	11403180026	中華路三段轉 121 巷路面，投書人反映路面從週日到現在一直有水，投書人懷疑是哪裡有水管破裂流至路面，建請派員查察修補。	工務處	親愛的市民 您好 有關反映本市中華路三段轉 121 巷路面一直有水流出乙節，本府已通知自來水公司辦理測漏，後續將持續觀察是否仍有滲漏情形。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
13	11403190037	00 路 0 段 0 號 7-11 旁興建鐵皮屋，建請業務單位查察是否違建。	香山區公所	您好： 有關您反映香山區 00 路 0 段 0 號旁涉及違建乙事，本所已於 114 年 3 月 24 日香違經字第 1140003767 號查報市府在案。如您對於違建認定及拆除進度有所疑問，請逕洽新竹市政府都市發展處使用管理科電話 03-5269424。 如對本案尚有其他疑問，歡迎直接洽詢本所經建課詹小姐：03-5307105 分機 403，或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。敬祝 闔家安康 新竹市香山區公所 敬上
14	11403190057	明湖路 116 巷口，道路轉彎處的紅線建請補繪。	交通處	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 116 巷補繪紅線一事，本府將派員現勘後，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

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				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
15	11403190086	投書人為 00 國小的老師，今日 (3/19) 00 國小下午舉辦消防安全研習，投書人反映：1. 上半場講習時，消防講師疑似喉嚨不適（還是感冒？），整節課不斷咳嗽，投書人不解現場有 5~6 位消防同仁在一旁喝著星巴克，卻沒有人可以支援講師協助授課，讓在現場上課的老師們觀感不佳；2. 實作課前就將粉紅色的認證卡發給每位老師，到操作 CPR 考核時，投書人跟另一位老師第一組一起操作，投書人敘述現場教學的消防同仁跟上課講師教的不一樣外，實作考核時不在旁指導現場老師們哪裡做不對，只是站著說投書人壓得太快，讓投書人納悶跟之前和其他地方（台北）教學方式差異很大，投	消防局	0 小姐您好： 非常感謝您對本局緊急救護工作 CPR 研習認證活動的關心。 第一點、講師陳汶泰開場白即表明臨時被小孩傳染感冒並已為此致歉，也全程配戴口罩，現場講師為主講師，助教於主講師需要時也上台示範相關動作，且並無於上課時在一旁喝著星巴克的行為。 第二點、CPR 急救課程結束後分組進行考核，實作考核時助教於一旁觀看平板上的測驗數據及學員動作，當下即提醒按壓速率及按壓深度，望學員可達標準，以期協助學員通過測驗。 第三點、因此測驗本意期望導師全員通過，因此於標準評分上實有困難，決議稍後再進行評分，以期望可決議出協助老師通過且無違背心中測驗標準之評分，在操作開始時即說明會盡量協助導師們通過測驗，若無法通過則須至測驗隊伍最後一位等待再次測驗，於此排隊時間內，可觀看前方考試人員操作加深印象以便通過測驗，但因老師於測驗開始表示趕時間，才請老師先行離開。為此深感抱歉，以後若導師操作與通過標準相距甚遠將直接請導師前往主講師處再次考核。 第四點、考核要求必須全數通過測驗並非教官、助教之要求。 再度感謝您對本市 CPR 認證工作關心。 敬祝 安祺 新竹市消防局 敬上

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		書人認為 CPR 急救應該是要在旁指導按壓位置、方式及速度，當下糾正才有效，而不是站著拿著考核單扣分；3. 投書人被通知好了後先在現場等待第二組開始才離開會場去處理其他公務，卻被他的組長致電告知考核不通過，要回到現場重考並繳回粉紅色卡，投書人疑惑考核不通過現場為何不直接告知，而是造成現今狀況？4. 投書人最後認為消防安全講習舉辦很有意義，但不應該強制要求現場老師們必須 100% 的通過考核，甚至未通過會影響老師們的後續考核或評鑑，讓原本善意的消防安全講習變相造成老師們的壓力。		
16	11403200057	投書人反映民享公園去年動工至今 1 年都未完工，看告示牌預計完工日期為	工務處	親愛的市民 您好 有關反映民享公園施工問題乙節，因進行地坪拆除工程，另本案三座公園改善工程採分區施作，愛民及科園公園皆已進行施工改善，而目前民享公園改善期間造成不便仍請見諒。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土木工程

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		113 年 12 月，而後又延至 114 年 3 月，投書人不解施工單位將公園土地全都挖開，卻沒有任何施作進度，附近居民平常都是在公園休憩，自從公園整修後，許多長輩活動都只能行走在馬路上很危險，建請業務單位說明民享公園後續辦理情形。		程科林先生聯繫（電話：03-5216121 分機 262）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上
17	11403200060	投書人今日(3/20)於中華路二段(新竹高工附近)PM-1:15 分丟垃圾，投書人敘述垃圾因為較重有先告知垃圾車隨車人員，但隨車人員不但沒有下車幫投書人，還告知投書人說他也沒辦法一個人丟上車，並在投書人放手後瞪了投書人一下，讓投書人不滿，建請加強為民服務態度。	環保局	0 先生您好： 有關您上網反映「中華路二段(新竹高工附近)PM1:15 丟垃圾，垃圾車服務態度問題」一事，本局說明如下： 一、本市清運車收運垃圾以家戶垃圾為主，家戶以外非事業產生之一般廢棄物(含廚餘、資收物)1 日不超過 15 公斤者，得由本局負責清運，惟請做好垃圾分類，先予敘明。(詳 111 年 6 月 8 日竹市環衛字第 11100125951 號公告) 二、針對您反映事項，本局清潔隊責任區班長了解回報您當日要丟垃圾為石綿，依規定不得收運，本局已轉知請該垃圾車人員注意服務態度，如是石綿等不得收運垃圾需當場拒收並照像回報。 三、一般垃圾包請配合打包為個人可以自提的大小，以便傾倒。 四、爾後如有本市垃圾收運等相關意見，請直接洽詢:03-53888406 服務專線。 順頌安祺 環保局清潔隊 承辦人楊小姐 03-5388406-19
18	11403200063	投書人反映南寮地區：南寮運動公園、環保運動公園、天府路與海濱路的十七公	動物保護及防疫所	0 小姐您好！ 首先感謝您對犬隻問題的關心與建議，經本所張小姐於 114 年 3 月 24 日與您電話聯繫說明，茲以書面回覆如下： 流浪犬所造成的環境衛生、交通安全、疾病傳播及

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		里自行車道，很多群野狗出沒，讓投書人帶著自家寵物散步時會被野狗群突然衝出驚嚇、害怕、並在南寮漁港遊憩時投書人孩子離著投書人不遠處，也是野狗群突然出現；以上情形讓投書人擔憂野狗都是主動出現吠叫，讓在此運動休閒的民眾心理不安害怕隨時被攻擊，再者野狗群看著也有許多小狗，這是否意味著野狗數量逐漸增加？如果傳統的捕狗方式無法捕捉到，投書人建議可以用科技的誘捕方式。		噪音等諸多問題，在在影響國人的生活環境品質。當前動物保護及關懷生命觀念盛行，並已蔚為國際潮流，加以國人飼養寵物風氣日盛，如何建構一套完整的動物管理制度並妥善地解決流浪犬問題，以建立人與動物之間的和諧關係，已成為當前重要的課題。 因應民眾動保意識高漲及零撲殺政策實施後，收容所安置空間有限，本所主要是針對具有公安疑慮及危難救急的動物進行收容。本所管制隊人員長期於南寮地區執行巡查捕捉作業，並宣導現場民眾餵食造成犬隻群聚之影響。後續本所加強巡查，以針對具有攻擊性的犬隻進行精準捕抓，避免發生公共危險。 為了控制流浪犬的數量，本所透過誘捕、吹箭麻醉、網捕進行捕捉、絕育、疫苗接種，從而達到減少繁殖和傳播疾病的目的。這不僅有助於降低流浪動物的數量，還能減少對人類社區的影響。 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢： (03)536-8329 回覆人員：張小姐 或撥打 1959 服務專線，將有專人為您服務。敬祝闔家安康 新竹市動物保護及防疫所 敬上
19	11403210028	投書人外地來新竹租屋、工作，想要申請租屋補助卻被告知不符合新竹市規定收入低於4萬2千9的門檻，投書人灰心表示自己是夜班本來就比日班薪資高一些，但是新竹租屋價格都很高加上水電，薪水一半就沒了，要如何存到錢買房？連雙北租屋補助收入門檻都到5萬了，新竹市是	都市發展處	O小姐：您好！ 有關您反映租屋補助收入認定一事，首先感謝您對本市住宅補貼業務的關心及建議，本府於114年3月21日因撥打電話未能與您聯繫上，以書面回覆說明事項如下： 有關每人每月平均所得金額係以中央及直轄市社政主管機關於計畫年度公布之最低生活費三倍計算得之，300億元租金補貼專案計畫係由內政部國土管理署公告申請相關規定及每人每月所得基準辦理，若造成不便，深感抱歉！。 如尚有疑問或其他意見，請洽聯絡電話 03-5285160、03-5266240。 祝 順心 新竹市政府都市發展處

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		否能積極爭取提高薪水收入門檻至5萬，讓更多新竹租屋者有機會申請到補助。		
20	11403240053	投書人3/9(日)凌晨4點在轉運站等待搭乘開往桃園機場客運，投書人表示當天下雨轉運站也沒開放，讓等待搭車的民眾相當狼狽，投書人建請權責單位研擬開放轉運站場地人民眾進入或搭設遮雨棚讓民眾有能避雨設施，避免日後發生相同狀況。	交通處	台端：您好！ 有關您反映轉運站候車問題案，茲以書面回復如下： 本案將轉請轉運站委託管理廠商-國光汽車客運股份有限公司改善。 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
21	11403240061	經國路三段、牛埔路十字路口，錢都火鍋店前人行道銜接斑馬線是3階階梯，未鋪設無障礙坡道，建請派員改善。	都市發展處	0先生：您好！ 有關您來信反映本市經國路三段與牛埔路十字路口（錢都火鍋店）前人行道接斑馬線為階梯，未設置無障礙坡道1節，首先感謝您對建築物無障礙相關設置的關心與建議。謹向您說明如下： 1. 本府業以函文建請所有權人配合辦理無障礙設施改善。 2. 如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5269424，馬小姐；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 敬祝 闔家安康 新竹市政府都市發展處 敬上
22	11403270050	中華路0段00號00汽車業者將販售的汽車停放在人行道上，投書人敘述已有4-5年長期違規	警察局	臺端您好： 有關您於114年3月27日寄給新竹市政府民意信箱電子郵件（信件編號：11403270050），反映事項一案，經交第三分局依權責回復如下： 一、本案中華路0段00號人行道違停一案，已責由第三分局第五組查處。 二、感謝您對交通的關心，若仍有其他疑問或不明瞭之處，請逕洽第三分局聯絡人員詢問，敬祝安

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		佔用，投書人建請執法單位確實執行，勿讓業者存僥倖心態違規營業。		康。 本案聯絡人員：第三分局第一組 陳巡佐 聯絡電話：(03) 5300491 新竹市警察局第三分局敬上
23	11403280044	投書人反映心理衛生中心服務無法了解個案需求，要求改善及回覆投書人。	衛生局	親愛的市民您好： 有關您反映本局無法了解個案需求問題一案，本局非常重視並積極多次與您聯繫未果，為能與您進一步釐清所需協助，提供本局聯繫窗口心理健康科劉先生電話 5355191 分機 507，感謝您的來信。 敬祝平安喜樂 新竹市衛生局 敬復
24	11403310069	投書人為長輩反映武陵路車輛違規並排停放或停至斑馬線上，投書人長時間觀察未見警察積極執法，造成交通違規越來越多，投書人建請武陵路違規車輛積極取締遏止違停亂象。	警察局	0 先生您好： 您於 114 年 3 月 31 日寄給新竹市民意信箱的電子郵件，提及「建請武陵路違規車輛積極取締遏止違停亂象」1 節，茲答復如下： 一、本分局已責由轄區湳雅派出所及樹林頭派出所派員巡邏取締，以維護用路人權益，如您再發現有任何不法情形或是發現有交通違規情形，可撥打 110 報案，警方將及時到場查處，交通違規亦可檢具事證利用「線上檢舉交通違規專區」網路平台 (https://tra.hccp.gov.tw/hsin/cases/statement) 提出檢舉。 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！ 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