

新竹市政府服務中心 115 年 1 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	11501050021	投書人反映大約01/05早上5-6點左右，十八尖山1號公廁到獅子亭附近路燈未開，建請業務單位派員查察處理。	公園及觀光區設施維護管理中心	<p>0 小姐：您好！</p> <p>有關您來信反映位於十八尖山博愛入口路燈未亮一事，</p> <p>茲以書面回復如下：本中心已於01/05已轉知台電相關單位協助前往處理。</p> <p>如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：公園及觀光區設施維護管理中心</p> <p>5216121 轉 642 張小姐。</p> <p>最後，敬祝闔家安康 新竹市公園及觀光區設施維護管理中心 敬上</p>
2	11501050055	00路0巷0號00社區，投書人反映公共空間走道1-5樓都被放滿鞋櫃，投書人向管委會反映，管委會說不會處理默認此行為，投書人氣憤，建請主管單位稽查並督導改善。	都市發展處	<p>親愛的市民 您好：</p> <p>有關臺端反映00社區1-5樓公共空間堆放鞋櫃，管委會漠視之事項，業於115年1月7日9:27電話聯繫社區管理室(警衛接聽)，茲以書面回復如下：</p> <p>本府已告知貴社區警衛，請其務必轉告貴社區主委及管理委員會盡速處理堆積雜物情形，善盡管理維護之責，以維公共安全。</p> <p>有關臺端所陳述事項，如有涉及私權爭議，宜逕循司法途徑解決。</p> <p>亦得洽詢本府免費法律諮詢。</p> <p>謝謝您的來信，如您尚有疑問，歡迎洽詢本府都市發展處(使用管理科曾小姐：03-5263808#3)；或撥打1999市民專線，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝</p> <p>闔家安康</p> <p>新竹市政府都市發展處 敬上</p>
3	11501060017	投書人反映東大公園籃球場旁邊有一棵樟樹，樹下有許多白蟻，投書人憂心會造成樹木損傷，建請派員處理。	公園及觀光區設施維護管理中心	<p>您好</p> <p>有關您反映「東大公園籃球場旁邊有一棵樟樹，樹下有許多白蟻」問題乙節，將派員確認，為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</p> <p>5216121 轉 642 丁小姐</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
4	11501070034	投書人反映光復路一、二段往市區方向，要左轉上交流道只剩下一個左轉車道，造成上下班尖峰時段車輛擁塞，建請研擬改善增加一道為調撥車道左轉用，以緩解擁塞車潮。	交通處	<p>臺端您好：</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光復路一段往國道一號南下交流道標線劃設一事。為避免及降低光復路一段左轉國道南下入口處，因原兩線道設計導致車輛搶道引起碰撞，造成該處雙向回堵情事，另本府針對該處及其前後相關路口號誌秒數，持續做滾動式檢討。您的意見本府將納入參考，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</p> <p>闔家安康 新竹市政府交通處 敬上</p>
5	11501070071	寶山路往市區方向(高峰植物園天橋下方)，路面有坑洞，請派員修補。	工務處	<p>親愛的市民 您好</p> <p>有關反映本市高峰植物園陸橋(往市區方向)下方路面有破損情形，本府於 1/7 派工修復完成。感謝您的來信。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科王先生聯繫(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>
6	11501080015	投書人建請於天公壇公園內多種植一些樹木，投書人認為天公壇公園內樹木稀疏，加上旁邊的天公壇香火鼎盛，如果植栽樹木多一點對環境及空氣都更加好。	公園及觀光區設施維護管理中心	<p>您好</p> <p>有關您反映「天公壇公園內多種植一些樹木」問題乙節，將列入 115 年研議事項，為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 5216121 轉 642 丁小姐</p>
7	11501130011	投書人反映每日上班時間上午 7:30 分經國路北上往中華路停紅燈通過後，到頭前溪橋是又紅燈，讓投書人不滿，認為連續 2	交通處	<p>臺端您好：</p> <p>有關臺端反映經國路北上往中華路路段交通號誌不連貫問題，後續將持續調整評估相關措施，您的寶貴意見本府將會納入評估與考量，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 蔡先生；或撥</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		個紅燈不合理，要求業務單位改善並回電投書人辦理情形。		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
8	11501130017	投書人反映南大路、食品路轉角處長期停放一台藍色小貨車(車號：0000)，投書人建請將該處畫設黃線，避免車輛停放造成視線死角。	交通處	臺端您好： 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道路標線問題一事。說明如下：經查該路口已設置禁止臨時停車線，如需延長標線，建請透過里長彙整意見後逕向本府提出申請。現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 交通工程與管理科許小姐，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
9	11501130018	投書人反映中華路三段~五段中央分隔島懸掛新協新家具行的廣告旗幟，投書人不解該店家是否合法申請?還是違法掛設，建請查察處理。	環保局	0 先生您好： 有關臺端陳情反映本市中華路三段~五段中央分隔島有懸掛新協新家具行的廣告旗幟，本案經查為新協興精品家具依本市「懸掛羅馬旗幟廣告物辦法」付費合法申請懸掛於路燈之羅馬旗幟。  感謝您對市容環境的愛護與關心。  敬祝 闔家安康 環保局環境衛生管理科 承辦人趙小姐 03-5368920-4033
10	11501140037	投書人 1/9 致電都市發展處使用管理科檢舉違建案件，分機 315 吳先生及 317 蔡先生電話都未接聽，投書人下午 1:15 分前往使用管理科詢問，	都市發展處	您好： 有關您反映本單位執行公務時進行現場錄影的問題，首先感謝您對市政發展的關注與寶貴建議，相關情況說明如下：本單位基於保全證據的需要，在民眾辦理業務洽詢時進行錄影，目前尚未涉及任何肖像權侵犯之情事。如您有其他疑問或建議，歡迎隨時與本府都市發展處使用管理科蔡先生聯繫（電話：5263808#317）。祝您和家人平安健康，新竹市政府都市發展處敬上。

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		得知承辦員都不在後繼而到處長室要詢問，處長室秘書叫其他同仁現場錄影，投書人表示錄影未經過他的同意，他有肖像權會向都市發展處提告。		
11	11501140051	投書人反映公道五路二段(健美、東美路區段)內車道往市區方向疑似道路破損或孔蓋破損，造成車輛震動，建請派員查修。	工務處	親愛的市民 您好 有關您所反映本市公道五路二段內車道往市區方向疑似道路破損或孔蓋破損乙節，已請廠商盡速錄案辦理修繕。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吳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 或 1999 服務專線反映）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府工務處 敬上
12	11501140062	00路00巷0號0樓，投書人反映去年3月開始違建施工，投書人表示該屋主根本不管違規繼續施工，投書人不解如果讓屋主完成違建，大家就會有樣學樣不會有任何處罰？	都市發展處	您好： 有關您反映本市00路00巷0號0樓違章建築問題1案，首先感謝您對市政的關心與建議，相關說明如下：本市00路00巷0號增建之違章建築，本府將依規辦理查報、認定並列管在案，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黃先生或蔡先生聯繫（電話：5263808#3）。最後敬祝 闔家安康 新竹市政府都市發展處 敬上
13	11501150033	投書人是00社區管委會，地址：00路0段0巷0弄0號，申請廚餘清運時向環保局詢問垃圾車到社區收垃圾，環保局同仁說：社區70戶以上要使用15	環保局	唐君你好： 本市社區垃圾子車收運，目前主要服務本市60戶以上垃圾量較多之社區，並以12米垃圾車進行清運，惟部分社區因道路條件限制，造成大型車輛不易進出，暫難提供服務，造成不便，敬請見諒。 謝謝您對環保公共事務的關心。 順頌安祺 環保局清潔隊 承辦人廖小姐 03-5388406-20

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>噸的車輛，投書人社區 94 戶環保局看 121 巷說：因道路有斜坡 15 噸的車後面有車斗會卡到可能進不來、社區沒有空間可以迴轉等問題；投書人不解社區能申請收垃圾服務卻卡在規定 15 噸垃圾車問題？投書人認為這樣的規定對住在小巷弄的社區不公平，投書人建請業務單位回電說明。</p>		
14	11501160040	<p>投書人於 1/15 下午約 16：25 左右，獨自一人進入培英國中內找校長，當時警衛室無人留守，一直等待無人後便直至校長辦公室（校長亦不在）；在投書人經過校園時查覺未有任何人向前詢問是否要辦理事情或找同仁，直至有一人關切後（可能是學校主任），即要求要找校長洽談事宜，但被告知應先預約時間，當下未獲得善意的訊息便離開（時</p>	教育處	<p>您好：</p> <p>有關臺端所反映培英國中校園門禁安全管理乙案，經與學校了解，說明如下：</p> <p>一、有關臺端所述，校方說明如下：</p> <p>（一）有關臺端於 115 年 1 月 15 日下午 4 時 18 分自校門口進入校園，前往警衛室發現值勤警衛不在現場，經調閱監視器釐清後，該時段正值學校放學時段，警衛至七年級校舍巡查並確認學生是否確實離開教室，所耗時間約 10 分鐘；又訪客欲進入校園時，應依循「學校人車進出管制作業規定」至警衛室完成身分確認、登記換證並配戴訪客證，由警衛通知受訪人員確認後，始進入校園，若發現無人陪同時，勸離校園，以維護全校師生安全。</p> <p>（二）有關學校門禁管理部分，本校總務處持續督導值勤警衛落實人員進出門禁管理，強化出入人員管控登記工作，以維護學校師生及校園環境安全，倘學校大門開啟間（上、放學）須離開校門口警衛室進行校園巡查等勤務時，將商請學校同仁、工程工地警衛駐守。</p> <p>（三）後續臺端如對培英國中校園門禁管制有相關</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		<p>間約 17：30 左右）。</p> <p>投書人認為：1. 校園安全問題應嚴格管理，其它老師或同仁無視也未詢問；2. 希望獲得上述問題的回復為何不能和校長洽談？</p>		<p>建議，歡迎您逕洽該校總務處（03- 5721301 轉 300 總務主任），以利校方即時處理及回應。</p> <p>二、本府已責成該校，務必持續落實校園門禁管理工作，確保學生及周邊人員安全；再次感謝您對本市培英國中校園門禁管理之寶貴意見，如有相關事宜，亦可洽本處國教科 03-5216121 轉 274、279 謝小姐（警衛執勤工作）或陳小姐（校園門禁管制）。</p> <p>敬祝健康平安</p> <p>教育處敬上</p>
15	11501160052	<p>投書人為綠水里居民，常至動物園旁之星巴克用餐及休憩，偶爾也至地下圖書館瀏覽書籍；但近期星巴克停止營業覺得十分可惜，因不確定是否為官方共營？建請業務單位予以活化該場域。（如果星巴克可以恢復營運會更好）</p>	新竹市立動物園	<p>O 小姐您好！</p> <p>有關臺端來信反映上述內容一事，茲以書面回復如下：</p> <p>首先感謝臺端對本園的關心，親子餐廳、禮品部、星巴克咖啡及園區餐車，從 108 年 12 月服務至今已滿 6 年，因合約至 114 年底到期停止營業，為繼續提供民眾遊園良好體驗與服務，今已上網重新招募優質廠商，目前依期程新廠商預計於 115 年 3 月至 7 月之間進駐，屆時會以全新的樣貌與大家見面，提供更多創新親子餐飲服務、動物相關禮品展示及悠閒下午茶體驗</p> <p>(03)5222194 回復人員：楊先生</p> <p>或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。敬祝闔家安康</p> <p>新竹市立動物園 敬上</p>
16	11501160058	<p>1/16 凌晨 1-2 點進線 1999，與 1999 話務人員 X 先生通話約 20 分鐘左右，話務人員說：會將投書人意見轉達相關單位，語畢後雙方結束通話。投書人又於上班時間至市政府服</p>	行政處	<p>O 小姐，您好：</p> <p>有關您反映 1999 專線話務人員一事，本府已請 1999 話務中心針對您反映的問題進行檢討改善，並加強客服人員的教育訓練與服務品質，造成不便之處，尚祈見諒。祝福您 平安順利</p> <p>新竹市政府行政處 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
		務中心，詢問1999回復內容為何？因未收到簡訊，服務中心亦無法查詢；投書人認為1999並未受理該案且有吃案的疑慮，請業務單位嚴格管理1999話務中心人員，並請回復投書人處理情形。		
17	11501190033	投書人反映麗池的人工湖步道上很多鴿子糞便，有礙觀瞻、麗池的噴水系統也有許多故障未啟動，建請派員處理。	公園及觀光區設施維護管理中心	<p>您好：</p> <p>關於您反映麗池人工湖步道上很多鴿子糞便問題，本中心已通知委外廠商加強清洗，造成您的困擾，敬請見諒。</p> <p>如尚有其他疑問或建議，歡迎您與我們聯絡(03)521-6121轉373黃小姐。</p> <p>感謝您的來信，敬祝闔家安康！</p>
18	11501190049	投書人1/19上午11:30分接到00診所來電，投書人疑惑他並沒有在該診所就診過，經投書人詢問，該診所同仁回復他們是由衛生所提供的民眾資料並負責通知，投書人不滿，認為現在有個資保護法，新竹市政府並沒有取得投書人的授權同意為何可以將個資提供給診所，建請查察。	衛生局	<p>親愛的市民朋友您好：</p> <p>有關您來信反映本市00診所致電邀約之個人資料隱私疑慮，感謝您主動提出並關注此問題。</p> <p>經本局介入了解，本次該診所電話邀約係為與本市北區衛生所合作辦理國民健康署之成人預防保健服務，其電話邀約所使用的聯繫資訊，係由該診所以過去曾協助辦理社區健康促進活動（如：疫苗接種站、健檢等）時所建立的服務名單，爰針對符合成人健檢資格之民眾，便主動聯繫，其原意為將健康篩檢延伸至社區。</p> <p>再次感謝您的來信，如您尚有疑問或其他意見，歡迎洽詢：衛生局03-5355191分機320，王小姐、北區衛生所03-5353969分機101，蕭小姐，將有專人為您服務。</p> <p>最後，敬祝闔家安康！</p> <p>新竹市衛生局 敬上</p>

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
19	11501210011	公道五路溪州橋-經國路區段 投書人反映該路段有3處施工長達好幾個月，造成上下班時段用路人堵塞，投書人不滿建請查察並儘快將施工處督促完工。	工務處	親愛的市民 您好 有關公道五路溪州橋至經國路區段施工情形，說明如下：經查該處進行本府道路改善工程及海水淡化廠輸水管線工程，鋪設仍需一定施工時間。因工法受限及安全考量，造成不便，尚請諒察。本府已持續要求施工單位依核定工序加速辦理並兼顧交通安全與工程品質。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石小姐聯繫（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
20	11501210068	投書人反映忠孝路、忠孝路27巷上下班時段，行人穿越斑馬線時常發生車禍，投書人表示設立當心行人告示牌是無用的，建議設立號誌最好是紅綠燈。	交通處	臺端您好： 有關臺端反映忠孝路、忠孝路27巷路口設立交通號誌問題，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，後續將持續調整評估相關措施，您的寶貴意見本府將會納入評估與改善，感謝您來信反映，本府深感謝忱。 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
21	11501230046	新竹市00路0巷住戶將汽車、車棚等占用，造成0巷消防安全通道及公有土地被違規使用，投書人氣憤這樣違法的情形建請市政府重視，並且將占用公有地物品移除、停放消防安全通道車輛取締拖吊。	警察局	0 先生/小姐，您好： 您於115年1月23日寄給新竹市政府民意信箱的電子郵件，提及「00路0巷違法占用」一節，茲答復如下： 您所指地點經函詢市府相關單位，該地點使用分區為第一種住宅區，未認定為現有巷道，難認屬道路用地，警方無權執法。 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：警員鄭鈺薰、聯絡電話：03-5728749。 新竹市警察局第二分局敬上
22	11501260065	投書人反映學府路左轉光復路往市區方向時，對向直行機車不知道是延遲幾秒才	交通處	臺端您好： 有關臺端反映學府路左轉光復路往市區方向交通號誌問題，後續將持續調整評估相關措施，您的寶貴意見本府將會納入評估與改善，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
		開始通行，但左轉汽車常會遇到穿越光復路的行人使車輛必須停下來等待，造成車輛會堵在路口，投書人建請增加號誌告知左轉車輛剩餘行走秒數或通知。		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
23	11501270021	投書人反映1月1日升旗典禮有舉辦慶生會，但只提供網路報名及限額10名，投書人表示許多長輩都希望參加，建請市府可以開放更多名額及報名方式，老人家操作網路報名都不快無法第一時間報名完成。	社會處	O 小姐，您好 感謝您來信反映本市115年元旦升旗典禮慶生活動報名方式相關意見，並對市府活動的關心與支持。  本處同仁於115年1月27日下午主動致電與您聯繫，了解您當日參與升旗典禮時，向服務台詢問慶生會報名方式之情形。本次慶生活動之報名作業採事前以網路方式受理，致使您感受報名方式對長者較不便利，對此本處深表理解，亦感謝您提出寶貴建議。  本處未來如規劃類似慶生活動，將一併檢討報名流程，評估採行多元報名方式，以提升長者參與市府活動之便利性與友善度。  再次感謝您的來信與建議，敬祝新年平安、健康順心。 新竹市政府社會處敬上
24	11501270029	投書人反映高峰植物園停車位不足，建請增加停車位，執行收費方式也可以規劃，避免車輛長期停放。	公園及觀光區設施維護管理中心	O 先生/小姐您好： 有關於您反映本市高峰植物園問題乙案，首先感謝您對本中心的反映與關心，謹向您說明如下： 1. 經查旨案反映用地為道路用地，非本中心權責範圍。 2. 如需規劃停車場並且收費用途避免車輛長期停放，可洽新竹市政府交通處停車場管理科(03)5216121 轉 483、484。 造成您的不便，敬請見諒。 如尚有其他疑問或意見歡迎電話聯繫(03)5216121 轉 642 張先生。

編號	案號	投書內容	主辦單位	辦理情形
				<p>敬祝闔家安康。 新竹市公園及觀光區設施維護管理中心敬上</p>
25	11501270077	<p>投書人反映1月24日因有事未能現場領取5千元消費金，相關單位提供APP及3月10日區公所領取方式讓投書人都不滿，認為市府規劃現場領取有瑕疵，為什麼不能多安排幾天1月份現場領取才便民，APP及3月10日都讓投書人不滿，建請改善。</p>	產業發展處	<p>臺端，您好 感謝您關心新竹市消費金發放訊息，本次消費金發放領取方式如下： 一、發放所領取(115/1/24)：依據戶籍所在地至其發放所領取。 二、新竹通APP申請登記後匯入(115/1/30-2/28)：透過新竹通APP數位申請登記帳戶資料後匯款撥入。 三、各區公所補領(115/3/10-3/31)：至戶籍所在地之區公所領取。 其他相關訊息將會陸續釋出，再請持續關注，或至新竹市政府官網「發放消費金專區」(<a href="https://www.hccg.gov.tw/hccg/app/folder/30497">https://www.hccg.gov.tw/hccg/app/folder/30497</a>)查詢，如尚有任何疑問或其他意見，歡迎洽詢：(03)5216121，亦可來信或撥打1999服務專線將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府產業發展處 敬上</p>
26	11501280021	<p>投書人建議年貨大街人潮眾多應該要設置多一點的流動廁所，建議在建國公園處可以設置10座流動廁所。</p>	產業發展處	<p>O先生您好： 有關來信建議年貨大街於建國公園設置流動廁所一事，首先感謝您對市政的關心，茲以書面回復如下： 春節市集(年貨大街)辦理係為創造市民及遊客年節期間可以「走春、逛街、購物、逗熱鬧」的好地方，並帶動舊城區零售產業發展。有關您來信建議於春節市集建國公園增設流動廁所一事，市府將納入考量並與承辦的廠商綜合評量其利弊得失，兼顧舊城區市容 倘您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機588，市場科李先生；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。最後，敬祝闔家安康 新竹市政府產業發展處 敬上</p>