新竹市政府服務中心 103　年　 3　月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
1	10303100028	申訴人表示: 後火車站最近頻頻出事，上個月即遭遇地下道燈光突然熄滅之恐怖事件，申訴人驚嚇100竄跑而出，建請市府於後站設置一安全哨，夜間加強巡邏，以確保民眾安全。	交通處	有關您反映本市後火車站設置一安全哨，夜間加強巡邏問題，該停車場為開放式，周邊道路巷道均可進出該停車場，本府將另函請市警察局加強夜間巡邏，以維護民眾取車安全，目前因國道轉運站興建中，周邊圍籬造成行動不便；另後站夜間照明及地下道照明，本府已請廠商檢修，以保障民眾安全。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處停車管理科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機484）。 （已於 103/3/12 日 08：20 聯絡上）	
2	10303140009	申訴人撥打 1999 專線，當下即轉語音系統無人接聽，疑似故障，請查察。	行政處	經電話洽詢您表示 3 月 13 日下午 4 時 30 分至 5 時，進線 1999 均為語音無人接聽，經查係為 1999 隨機抽測滿意度調查語音系統，您因操作未完成，電話未轉進話務中心，造成您的不便，本府深感抱歉，敬祈見諒。如尚有任何問題或其他意見，歡迎洽詢：03-5216121 分機 419，許小姐。（本案業於 3 月 14 日 12 時 10 分電話回覆在案）。	
3	10303140012	高速公路下光復路 1 段及 2 段，人行道積水（垃圾髒亂），反應過數次，並投書媒體且有照片（不同時段存證），有施工過，但後續未做修補，請儘速派員處理。	工務處	有關您所陳情高速公路橋下人行走道(本市光復路一段及 2 段交界處)積水又有垃圾，本府已請承包商近期進場改善，並繼續追蹤辦理。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科徐先生聯繫（電話：03-5216121 分機 295）。 (103.3.14 下午 4 時 50 分電話連繫)	

新竹市政府服務中心 103　年　 3　月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
4	10303140014	1999 視為民眾服務專線，應不予計費(台北市 1999 即為免付費），建請本市亦改為免付費專線。	行政處	感謝您對 1999 服務專線的關心與建議，有關通話費免付費部分，礙於本府經費不足，考量預算執行效益，並未編列此預算，待日後經費比較寬裕時，再朝此方向規劃，如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 419，許小姐。(另已於 3 月 17 日上午 9 時 6 分、9 時 21 分電話聯繫未果)。	
5	10303140020	免費公車車頭前跑馬燈顯示器，應單純化秀出沿途路線站名或起訖站名即可，勿插播其他廣告，易誤導民眾上錯車、搭錯線的困擾。敬請改善。	交通處	有關您來信反映免費公車車頭前跑馬燈號應播放該路線起訖及各站站名而不應插播其他廣告一案，本府會轉請新竹汽車客運股份有限公司加強改善，若有疑問，歡迎來電新竹市政府交通處(大眾運輸科)劉先生(03-5216121 分機 476)	
6	10303140021	中華路五段 323 巷路面不平，大雨後容易積水，請派員補平。	工務處	有關本市中華路 5 段 323 巷口附近路面雨後易積水乙案，本府將於近期僱工前往施工改善。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 295)。 (本案已電話連繫回覆)	
7	10303140022	中華路五段朝山派出所前，陸橋看板時間/溫度顯示器故障，請予更正。	交通處	有關反映本市中華路五段朝山派出所前陸橋時間/溫度顯示器故障乙案，經本府派員查勘，其通訊模組已損壞，本府將儘速派員予以處置。市府感謝您的來信指教，敬祝愉快。謝謝！如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府（交通工程與管理科）曾先生聯繫（電話：03-5216121 分機 438)。	

新竹市政府服務中心　103　年　　3　月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
8	10303140023	選舉將近，選舉旗幟請勿使用膠帶綑綁路桿，造成拆除後殘膠不易去除及燈桿掉漆破壞美觀的問題。	環保局	1.依據「公職人員選舉罷免法」第52條規定-候選人、政黨及任何人不得於道路、橋樑、公園、機關（構）、學校或其他公共設施及其用地，懸掛或豎立標語、看板、旗幟、布條等競選廣告物。但經直轄市、縣（市）政府公告供候選人或推薦候選人之政黨使用之地點，不在此限。並應於投票日後七日內自行清除；違反者，依有關法令規定處理。 2.競選活動期間未開始，不得懸掛或豎立競選廣告物，違反規定所張貼之競選宣傳品或懸掛、豎立之競選廣告物，並通知直轄市、縣（市）政府相關主管機關（單位）依規定處理。本局會加強稽查取締。 3.於103.3.17上午9:30電話回覆陳情人。 環保局環境衛生管理科 承辦人張孟月 03-5368920-4032	
9	10303140024	申訴人反映(三廠市場)，建物既簡陋粗糙，又有漏水問題，請儘速修復並改善。	產業發展處	有關三廠市場漏水問題乙案，該市場係攤販佔用國有土地營業，非本府合法設立之市場，故本府無法介入處理。 最後，市府將持續落實「唯民是寶」的施政理念，發揮團隊精神，繼續努力做好為民服務。	
10	10303140029	市區內騎樓下普遍私串鐵鍊，便於自家停放車輛及路邊路霸嚴重，請嚴格取締，以免影響市容。	警察局	台端反映「市區內普遍騎樓下私串鐵鍊便於停放車輛及路邊路霸嚴重」等情事，本分局經派員就所轄路段查處，逕行舉發違停計2件，並責由所屬加強巡邏、	

				勸導，俾維用路人權益。 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。本分局將竭誠為您服務與說明。 本案聯絡人員：徐進龍 聯絡電話：03-5253654	
11	10303140030	申訴人於今日上午 7:50 撥打 110 反映違規停車(約 12 部車)請警方取締開單，路段為園後街 89~101 巷(78~80)號門口前及園後街 67 巷至博愛街口段，直至 10:00 申訴人再撥打 110 向警方反映：尚有約 7-8 部車輛未取締，至 10:30 警方才抵現場告知申訴人說明未取締開單原因為:私人土地，無法開單；但申訴人認為園後街 78~80 號門口前路段已繪劃黃線且鋪設柏油，應屬公有用地，為何無法取締開單，合理懷疑警方處理方式有誤，請查察地用並加說明。	警察局	1. 有關您陳情之事項，因案件之派遣有急迫性及非急迫性，取締交通違規停車屬非急迫性之案件，勤務指揮中心會依案件之屬性派遣員警到場處理。 2. 另查台端所反映之違規停車路段標線為黃線路段，該黃線內雖可停放一部汽車之寬度，係屬違規停車。惟該段路現流量不大，對周邊住戶未造成行車不便，執行取締違規停車之員警可視現場狀況予以告發取締或勸導。已責令派出所持續將該處沿線道路列為交通稽查重點處所，持續加強派員整頓，以維交通安全順暢。 2. 為掌控第一時間有效處理及強化執法效能，如您再發現仍有您所述之情事時，建議您可即時撥打 110、03-5728750 電話報案，本分局將立即派員到場處置。本案聯絡人：陳正憲聯絡電話：03-5728756 第二分局 。	
12	10303140031	葬儀社儀隊音量太大，影響鄰近住家生活品質及學校學童教育學習環境，希望於景觀大道至市立殯儀館沿途能設置禁鳴喇叭標示牌以示提醒。	交通處	經查「道路交通標誌標線號誌設置規則」並無禁鳴喇叭之標誌牌，有關噪音管制係屬環保署權責。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通工程與管理科聯繫（電話：03-5216121 分機 464）。 已於 103 年 3 月 20 日連繫	

新竹市政府服務中心 103　年　 3　月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
13	10303140032	大坪頂納骨塔位已呈飽和，每至清明節掃墓人潮過多，建請不再擴建或搬遷他處。	民政處	很高興您的來信。針對您提及希望本市納骨堂(大坪頂)不再擴建而搬遷他地之建議，本府將積極尋找合適地點，並作審慎評估後再規劃相關可行性。另本府為紓解清明節民眾前往大坪頂掃墓祭祀擁塞，將於 3 月 22、23、29、30 日及 4 月 4、5 日共計 6 天，每日 8-17 時在大坪頂周邊路口實施交通疏導管制。	
14	10303170020	五福路 2 段 120 巷，下坡路段轉彎處，時有車禍發生，建請於斜坡路面處加設跳動路面，間接促使駕駛人減速，避免車禍發生。	交通處	有關建議於本市五福路 2 段 114 號前增設「減速標線」一案，查「減速標線」因劃設後有噪音擾人情節，為避免因設置後擾人安寧，請就標繪位置前後 50 公尺之住家尋求聯名同意，俟取得區域內住家同意書後逕送里長或當地區公所里幹事代為函送本府審查，經確認後即可錄案擇期施工，如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通工程與管理科聯繫（電話：03-5216121 分機 464）。	
15	10303170022	五福路 2 段 120 巷，原有一面反光鏡，申訴人建請於此處再多加一面，增加該處之安全性。	交通處	有關建議於本市五福路 2 段 120 巷增設反射鏡一案，查五福路為雙向單線車道，行駛 120 巷道之車輛進入幹線道時，幹、支道交會衝擊點係存在於左側來車，與對向車道並無直接衝擊疑慮，本案經查現有反射鏡設置地點並無法達到消弭第一交會處之盲點，為確保本巷口行車安全，本府同意將原址反射鏡拆除，並尋找適當地點新設 1 面供其觀看，另查依現行路況，本府將於 120 巷口前由五福路往中華大學方向地面上標繪「慢」	

				示警及增設「警 17」標誌牌面，以利幹線道用路人注意減速慢行，如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通工程與管理科聯繫（電話：03-5216121 分機 464）。	
16	10303170024	五福路 2 段大湖橋附近至 500 巷的路面及水溝內，時常遭樹葉堵塞，幾乎未見人員清掃，懇請定期派員清理。	環保局	台端陳情有關五福路大湖橋附近至 500 巷路面樹葉清掃問題，經本局掃路班潘班書與您聯繫，取得您諒解，因近日重點工作量大，該路段將於清明節後清掃，謝謝您對公共事務的關心。	
17	10303180016	火車站前有一帆布製大型廣告，告知民眾有馬拉松活動，上午 6:30 由世博館起跑，但最重要的日期卻未秀出，此重大缺失 3/16 經反映 1999 始至 3/18 上午 9:00 都未見處理，請確實檢討並回復申訴人。	教育處	有關您反映馬拉松廣告帆布未寫上活動日期乙案，已於 103 年 3 月 19 日與您電話聯繫說明：本次活動看板已由主辦單位加註活動日期，謝謝您的來信，如有疑問請與教育處體健科聯絡（電話 5216121#276）。	
18	10303180018	申訴人前往香山戶政事務所 2 號窗口洽辦業務，中途有窗口有插隊民眾，即優先辦理，經申訴人當場反映，其黃姓科長出面表示:希望申訴人別計較、大事化小，但事過 2 分鐘後，櫃台即亮出重大案件優先處裡牌示置放，申訴人就此案表示: 1. 因認識熟人即插隊優先辦理，就是不對。 2. 牌示為何忽然出現櫃台。 3. 科長解釋令人匪夷所思。 4. 請確實改進。	香山 戶政事務所	有關造成您不便，深表遺憾。我們會加強教育，檢討改進。謝謝來函。聯絡人:吳小姐 電話:5388639	

新竹市政府服務中心 103 年 3 月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
19	10303180030	體育街、公園路的人行道路面鋪設不平，影響行人通行(已反映數次)，請派員處理。	工務處	有關您陳情本市體育街、公園路之人行道地磚不平，經與台端連絡確認位於本市公園路與體育街交叉口之公車候車亭周遭人行道地磚不平整，本府已請承包商儘速進場修復。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科徐宜誠先生聯繫（電話：03-5216121 分機 295）。（已於 103.3.20 上午 9 時 40 分電話連繫）	
20	10303180032	中華路往北上香山交流道路口有 2 處紅、綠號誌燈，裝設距離過近、易造成用路人目視誤導違規，曾撥打 0800-800300 路燈專線反映，至今未予處理，請積極改善。	交通處	有關反映本市香山交流道中華路 6 段北上方向有 2 處紅綠燈過近，易造成用路人誤解一案，查台端所指位置應為中華路 6 段 359 巷及西濱公路聯絡道 2 處路口，兩路口相距僅約 35 米，號誌運作係採同步運作，故兩者之間不會產生燈號不同而生誤判情形，敬請遵守號誌變化行進，確保行車安全，如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通工程與管理科聯繫（電話：03-5216121 分機 464）。	
21	10303180036	東大路與中華路地下道路口天橋下時間/溫度顯示器損壞，請修復。	交通處	有關反映本市東大路陸橋下機車專用道往東出口處時間/溫度顯示器故障乙案，經本府派員查勘，部分燈組已損壞，本府將儘速派員予以處置。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處（交通工程與管理科）曾先生聯繫（電話：03-5216121 分機 438）。	

新竹市政府服務中心 103　年　 3　月受理民眾反映案件辦理情形表

編號	案號	申訴內容	主辦單位	辦理情形	辦理情形追蹤
22	10303180037	中華路四段與經國路交叉路口跑馬燈字幕顯示不清楚，請修復。	交通處	有關反映本市中華路4段與經國路口跑馬燈字幕不清一案，查本府並未在該路口設有電子看板設施，僅於中華路4段144號對面北上車道設有一座電子佈告欄，本案經接獲通報後，立即於3月19日指派維修人員前往處理，經檢測回報運作正常，並無故障或其他損壞情節，另查頂埔陸橋掛設之電子時鐘亦為正常，本府深感謝忱。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處交通工程與管理科聯繫（電話：03-5216121分機464）。	
23	10303180044	南大路550巷34弄2號旁路燈不亮。	工務處	有關您所反映本市南大路550巷34弄2號路燈不亮乙節，經本府派員勘查結果，通報地點本府已派員修復完成。感謝您的來信。如有其他意見，亦歡迎您與本府工務處楊先生聯繫（電話：03-5216121分機294或5736251路燈維修專線反映）。(已於103.3.20下午2時20分以電話向來信者說明)。	
24	10303190026	我們住處地址是金竹路102巷14號1F帝王庭園，日前在過年前因污水接管工程完工後，旋即敝戶水壓偏低，然仍在可使用範圍，後來在4月份自來水廠抄表員發現我們水度數異常，於此同時地下室牆面也發現異常滲水，此時我們大樓才發現緊靠牆污水工程接管一側的水管有大漏，經開挖同時叫接管施工單位(福林工程)來鑑視，他們認為	工務處	您所詢問之貴住所金竹路102巷14號1樓(帝王庭園)，疑似因用戶接管施工導致自來水管破裂乙案，將於一週內指派相關人員會勘，以確認是否為施工因素所致，造成你的不便，請多多包含，(承辦人：工務處下水道科 徐源隆 分機393）已於103.3.21上午11時電話回覆，無人接聽。	

		在圍牆下的水管破裂並非他們造成，我們非常不認同這種推卸說法，這些水管在圍牆下方並未遭遇其他外來衝擊，直到接管工程時敲除地面才有可能衝擊到，而且這件事已造成我家水量 1000 度，在管線修復完，這已經造成我的嚴重損失與不便，更別說已造成本大樓地下室損害，我希望請市府出面協調福林，責成他們應該應負之責任，不要讓污水工程輕易結案。			
25	10303210021	武陵路 271 巷 64 號 1-13 號(複麗生活館)大門口希望加裝一盞路燈。	工務處	有關您反映於本市武陵路 271 巷 64 號 1-13 號前裝設一盞路燈乙節，經派員現場勘查，將納入本年度路燈工程內辦理。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處楊先生聯繫（電話：03-5216121 分機 294 ）。	
26	10303260005	中南街 20 號 1 樓餐飲店，營業時間從下午 1:00 至凌晨 6:00，業者違規營業(消防設施不合格、營業內容與登記不符)及營業時間內音量超大，影響 2 樓住戶居住安寧，申訴人已向業者反應，但未獲善意回應，請派員查察並積極處理。	產業發展處	有關台端陳情本市中南街 20 號 1 樓餐飲店消防設施不合格、營業內容與登記不符及音量超大一案，經查該址登記為「星光餐飲有限公司」（統一編號：54234379），本府將排定聯合稽查行程前往查察，有關該址消防設施不合格及音量超大部分，將另函轉請消防局、環保局卓處，感謝您的關心。（已於 3 月 27 日上午 10:45 電話答覆陳情人）	
27	10303260030	金城一路 87 號 9 樓之 5 住戶說明：華夏金城是由中華工程與市府合作興建之建物，經向建商反映(8-11 樓之間)漏水問題，建商曾派員處理，但因派工少，材料有限、儀器不足等問題，且修復工程已延宕 2 月有餘，至今尚未	工務處	有關您反映華夏金城保固修繕乙案，已請統包商現勘，並承諾加速改善，本府將要求本工程技術服務團隊確實督促統包商依規改善，並追蹤相關改善情形(成果)。(業於 103.3.27 下午 3 時電話向民眾說明)如您尚有疑問或其他意見，亦	

		修復，且建商態度不佳，住戶表示:建商應儘速在保固期內完成，以免因延宕造成不必要之紛爭。		歡迎您與本府工務處土木工程科楊宜忠先生聯繫(電話：03-5216121 分機 288)。	
28	10303280013	本人葉美華由 2014 年 02.20 日發生車禍，由三民里里長范姜財先生居中調解，該案因莊柏笙先生連續二次擦撞本人葉美華，但莊柏笙先生於 2014.03.27 日調解委員會時，其父涉及偽證誣告說明:是為兒子莊柏笙先生受傷，范姜財里長重複了莊父不實於委員會上之莊柏笙先生受傷之情事，但於事後，本人要求范姜財先生簽署有聽到並作證之事，遭范姜財先生拒絕，且范姜財先生反證他未聽聞此事。但本人有錄音為證，請求撤換范姜財先生為此次調解車禍之調解委員。以再度審議本案，力求公允，還其公道。	東區區公所	有關您車禍受傷調解一事，如認為訴訟上有其必要，可向法院請求傳喚范姜財委員出庭作證。至於本車禍調解事件如您認為有繼續調解之必要，可聲請辦理第二次調解，本區調解委會將排定其他調解委員出席調解，感謝您對市政關心，並請不吝繼續予以指教。	
29	10303280017	3/26 下午 4:00 左右申訴人(杜佳蓁)至停管科六號櫃台，因同筆費用竟有 6 筆重複繳費，請求退費，申訴人認為該承辦員承辦過程百般刁難： 1.本人既已在現場，竟要求申訴人簽屬受託人委託書乙份。 2.承辦員要求申訴人至 OK 便利商店拿原始繳費單及收據。 3.此事在停管科耗費 1 小時才得以解決。 4.該承辦員辦事態度及口氣不佳，請檢討改善為民服務態度。	交通處	有關您申訴服務員態度及口氣不佳及服務耗費冗長問題，造成您不便，本府深感歉意，本府已嚴厲糾正停管員戴小姐處理公務時應秉持熱心服務態度及禮貌為民服務，以利儘速為民眾解決停車問題，本府已請管理員再教育單一窗口服務人員服務禮貌，以維護服務品質及形象。本府深感謝忱。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處停車管理科陳先生聯繫，電話：03-5216121 分機 484。	
30	10303310027	北新竹站橋下近高爾夫球場附近有辦活動使用過的木製紅色箱子(應為	交通處	有關您反映北新竹站橋下有廢棄木製紅色箱子，本府將委請環境保護局協助處	

		市府辦活動時留下未移除)，近日發現有流浪漢把此當作臥床使用，申訴人建請派員儘速移除，以免有礙觀瞻、影響市容。		理。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府交通處停車管理科王先生聯繫(電話：03-5216121 分機 483-484)。 4 月 7 日早上 9 點與車主電話聯繫。	