

新竹市政府服務中心 104 年 12 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	10412010029	牛埔地下停車場(消防局對面),週邊環境髒亂及停車場圍牆間有裂縫,請派員處理。	交通處	有關您來信反映牛埔地下停車場管理一事,向您說明如下:有關本停車場出入口(消防局對面)周邊環境髒亂,本府已責成該停車場委外經營廠商加強周邊環境清潔改善,另圍牆裂縫部分,應尚無立即性危險,本府將錄案辦理改善。如您尚有疑問或其他意見,歡迎直接洽詢:03-5216121 分機 483,吳先生;或撥打 1999 服務專線,將有專人為您服務。 新竹市政府交通處 敬上	
2	10412020015	延平路 188 巷與少年街轉彎處(1 號停車格旁),路面有一長 70、寬 30 公分的水泥塊移位,請派員搬離至安全處。	交通處	有關您來信反映本市延平路 188 巷與少年街轉彎處(1 號停車格旁)水泥位移一事,經本府李先生於 104 年 12 月 22 日下午 16 時 30 分與您電話聯繫說明,茲以書面回復如下:業已將路緣右移至安全處,近期將派承包商重新固定。 如您尚有疑問或其他意見,歡迎直接洽詢:03-5216121 分機 483,李先生;或撥打 1999 服務專線,將有專人為您服務。 新竹市政府交通處 敬上	
3	10412040007	建興路轉光復路二段路口,倒數計數器故障,請派員修復。	交通處	有關您來信反映建興路與光復路路口之倒數計時器故障乙節,本府已錄案派員維修,造成您的不便,尚祈見諒! 如您尚有疑問或其他意見,歡迎直接洽詢:03-5216121 分機 464;或撥打 1999 服務專線,將有專人為您服務。	

				新竹市政府交通處敬上	
4	10412040014	中華路五段 331 巷路邊土石崩塌，請派員處理。	工務處	有關反映本市中華路5段331巷路邊土石崩塌乙案，本案經現地勘查後，查該區並無土石崩塌，僅是路邊沙土經雨水沖刷至路面，本府已連絡該土地所有人於本104年12月11日前清除完成。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處養護科黃筱雯小姐聯繫（電話：03-5216121分機294）。新竹市政府工務處敬上(已電話連繫說明)	
5	10412040015	中華路六段 432 號 (7-11 附近)，常有汽車臨停路邊，迫駛機車必須騎上快車道： 1. 請附近派出所於上班時間加強勸導臨檢。 2. 請繪製機慢車道優先分隔線。	交通處	有關您反映新竹市中華路六段 432 號 (7-11 附近) 劃設機慢車道標示一事，本府曾先生於 104 年 12 月 7 日與您電話聯繫說明，茲回復如下：經查新竹市中華路六段 432 號 (7-11 附近) 已劃設快慢分隔線，為加強警示機車優先權，本府同意劃設機慢車優先道，預計於 104 年 12 月 23 日前完成。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464，曾先生。新竹市政府 敬上	
6	10412040030	申訴人於 12/4 日下午 13:20 分於中央路 183 號 (萊爾富) 轉彎處，臨停讓家人儘速下車，馬上被值勤員警大聲驅趕，申訴人不滿： 1. 警員服務態度惡劣。 2. 巨城百貨週年慶為何未請員警幫忙指揮交通？是否圖利財團？請說明並改進。	警察局	有關您向本市民意信箱反映之問題，經交由新竹市警察局查處，本局交通隊林分隊長已電話向您聯繫說明。 謝謝您的寶貴意見及來信；如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5250382，翁先生，將有專人為您服務。 新竹市警察局 敬上	

7	10412080002	忠孝路 49 巷之前路面重新鋪設柏油後，未將標線重新繪製，造成行車困難，請派員處理。	工務處	有關來電反映本市忠孝路 49 巷未將標線重新繪製乙節，查台端反映上述地點路面標線重新繪製問題，本府業已責成監造單位及承包廠商儘速辦理改善。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溫小姐聯繫（電話：03-5216121 分機 481）。 新竹市政府工務處 敬上 (已電話連繫)	
8	10412080005	12/4 日下午 6:30 分左右，新竹客運車號:540-FD 於國泰醫院正前方紅綠燈時違規闖越紅燈通行(可調閱監視器察查)，請查察懲處。	警察局	您於 104 年 12 月 8 日寄交新竹市政府民意信箱之電子郵件，經轉交本分局處理，茲答復如下：有關您來函反映，有關「新竹客運車號:540-FD，違規闖越紅燈通行」。本分局已交業務單位派員查處並依道路交通管理處罰條例等相關規定處置。 非常感謝您的寶貴意見。本案聯絡人：周先生 聯絡電話：03-5300491 新竹市警察局第三分局敬上	
9	10412080004	我是住在新竹市鐵道路綠光社區的住戶，想請您幫忙是否能將三民國小旁的水溝渠道上的馬路拓寬，從我們社區要去東光路橋或市區都會走這條馬路，但是這條便道只有單線道，每每會車或是行人在路上走都很危險又不方便，之前社區未蓋好之前可能使用人數沒有那麼多，但是因為綠光加金澤社區戶數超過 1000 戶，所以現在使用這條道路人口變的很多，幾乎每次經過都要在小小道路上會車，有請市長幫忙申請道路拓寬，謝謝！	工務處	台端所述路段為現有巷道，非都市計畫道路，經查本案已於 101.2.9 會同相關單位現場會勘結論如下：1. 為清淤及通洪之考量，該段溝渠以不加蓋為宜。2. 該路段狹小會車不便，該路口已設置時段性單向通行之標誌，請用路人應確實遵守辦理。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土木工程科鍾志仁先生聯繫（電話：03-5216121 分機 288）。 新竹市政府工務處 敬上	

10	10412110039	12/11下午2:04分由好市多站搭車(金牌52路公車)，至果菜市場站下車時，遭受司機大聲責罵：妳急那2分鐘是怎樣？申訴人表示：老人家動作稍慢、怕摔跤實屬正常，正因如此，之前申訴人就被司機嫌惡動作緩慢而被責罵，故現在提早1、2分鐘提早預作準備下車動作，又被司機責罵，且口氣兇惡，實不能忍受，一定要請有關單位了解並改善此亂象。	交通處	有關您反映本市104年12月11日14:04搭乘52路於「好事多」上車，「果菜市場」下車，司機態度不佳1案，本府溫小姐於104年12月15日上午10:20左右致電，說明如下：本府將函請金牌客運公司檢送行車影像檔，如查證屬實，將依規懲處，並請金牌客運加強駕駛員應對訓練。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機476，溫小姐；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 新竹市政府交通處 敬上	
11	10412150014	12/14晚上約6:53分左右，有FN-488劉小舜司機駕駛公車行經中華路國泰醫院前，闖越紅燈而過，此地車輛眾多，肇事率極高，如果因闖紅燈撞到孩童，茲事體大，請查察辦理。	交通處	有關您反映本市104年12月14日18:53車號：FN-488劉小舜駛於中華路國泰醫院前紅綠燈，闖越紅燈1案，本府溫小姐於104年12月16日10:40致電，說明如下：本府將函請新竹客運公司檢送行車影像檔，如查證屬實，將依規懲處，移送警察局告發，並請新竹客運加強駕駛員教育訓練。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121分機476，溫小姐；或撥打1999服務專線，將有專人為您服務。 新竹市政府交通處 敬上	
12	10412150021	申訴人於9月份某天前來本府法律諮詢，當天諮詢的律師口氣很不友善，申訴人表示：律師雖非本府員工，但代表的也是服務民眾，民眾因有問題才來諮詢，心情已經十分沮喪，忐忑不安，律師有其專業背景、社經地位，但諮詢時段即代表市府，如此態度服務民眾，實有必要投訴建議市府改善。	民政處	有關您來信反映法律諮詢服務律師口氣不友善，首先感謝您對本府免費法律諮詢業務的關心與建議，經本府民政處鄭燦銘先生於104年12月15日與您電話聯繫說明，茲以書面回復如下：首先造成您的不便本府深感抱歉，本府將加強服務品質，並將轉達服務律師注意改善，如您尚有疑問或其他	

				意見，歡迎直接洽詢： 03-5216121 分機 234，鄭先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 新竹市政府民政處 敬上
13	10412170027	西大路接寶山路（往園區）段，整條路燈未關，請派員處理。	工務處	有關您所反映西大路接寶山路白天路燈未關閉乙節，經派員勘查已通知台電公司派員前往查修，並已修復完成。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 或 5736251 路燈維修專線反映）。新竹市政府工務處 敬上 104.12.18 下午 2 時 電話回覆
14	10412180026	<p>申訴人謝夢華先生於 12 月初到貴局申訴台大新竹分院林暄婕醫師防衛性醫療乙案，卻未得到相關回應，申訴人表示：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請貴局發文給台大分院，針對林醫師態度及處理問題做相關回應。</li> <li>2. 請將發文副本知會申訴人。</li> <li>3. 請台大醫院針對此案件以紙本方式回覆申訴人處理情形。</li> </ol>	衛生局	有關您申訴台大新竹分院林暄婕醫師防衛性醫療 1 案，本局業已函請該院針對陳情內容逕行妥處及溝通以促進雙方認知、醫病關係之和諧，並將處置結果儘速回覆本局，同時以副本敬復予您，請您留意查收。 新竹市衛生局 關心您
15	10412230038	<p>你好~已收到市府的回覆~經過第二分局的警察至建功二路 50 巷 33 號溝通後確實有改善了幾天，但這幾日又開始在夜間發出聲音~在這安靜的社區中，夜間非常的寧靜~因此聲音也就非常明顯，東西碰撞到地上的聲音~管線水流聲... 等等全家人都睡不好... 影響到上班上課的精神，甚至需要吃安眠藥才能入眠！建功二路 50 巷 33 號既然已經確定為違建，為何市府遲遲未有動作？難道是此住戶背後有靠山</p>	工務處	本市現以施工中違章建築列為優先拆除對象，本案仍依規排序次第辦理中。如您尚有疑問或其他意見，亦歡迎您與本府工務處綜合工程科陳先生聯繫（電話：03-5216121 分機 283）。新竹市政府工務處 敬上

		<p>?(該住戶出租套房是附近眾所皆知的事)，此建築與隔壁建築在興建時就無保持一定安全距離,要是發生火災或其他危險情形,一定會延燒到旁邊其他住戶,造成其他人,生命財產的安全!</p> <p>政府本有作為與不作為的義務,若此住戶只是單純的違建~無造成其他人之困擾,政府可以選擇作視不理,但現在已經危害了其他人的生命.自由.財產的安全了...也許你們覺得問題沒有這麼嚴重,但就因影響到我們全家人的睡眠,造成上課沒精神,要去看精神科,因為吃安眠藥而影響到工作,這種種原因都跟你們覺得的噪音這個小問題有很大的關係!!!</p> <p>如果政府因為不作為(遲遲未拆除違建),造成人民的生命.自由.財產的權利,人民是可以申請國賠的.....</p> <p>我們很感謝市府在意人民的感受並且改善,但上次的警察的規勸終究只能治標不能治本,過了幾天馬上又出現同樣的問題.希望市府能夠幫忙我們徹底的解決問題.....謝謝!</p>			
16	10412240028	<p>18 尖山有一陳姓女管理員，業務內容為取締及勸導攤販，該管理員非常認真有責任感，遇到民眾機車鑰匙忘了拔掉，會張貼告示將鑰匙遮住，以免民眾機車遭竊，這種窩心的舉措，申訴人(申訴人每天爬山)認為業務單位應予以表揚，藉以鼓勵其他人員工作士氣。</p>	城市行銷處	<p>感謝您反映「表揚優秀員工問題」改善事項。對於您所提的問題，已通知承辦人員，感謝您的認同。未來如有任何需要歡迎來電詢問。(12/25 無電話無法說明)</p> <p>感謝您對於市政建設及市容的細心觀察與指導，倘相關疑義請洽 03-5216121#478 觀光設施科陳辦事員。</p>	
17	10412250022	<p>中正路 491 號門口有一盞路燈，申訴人認為影響該店面的外觀及上下起貨方便，因</p>	工務處	<p>有關建請遷移本市中正路 491 號前路燈乙案，經本府工務處派員現場勘查該路</p>	

		此建請將該路燈移至 491 號及 492 號之間，請電話回覆申訴人處理情形。聯絡人：高禎佑、電話：0912183805。		燈並無影響出入，台端所請本府歉難同意。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 5736251 路燈維修專線反映）。新竹市政府工務處 敬上(已電話連繫說明)	
18	10412280035	12/22 下午 16:10 搭乘 51 路公車，此駕駛司機已連續五次看到是他，過站 50 公尺處才停，因申訴人是中度殘障，走路遲緩，該司機如此對待弱式殘障朋友，申訴人表示：他無能力搭計程車也沒錢買車，希望相關單位能出面告知該班司機勿歧視殘障者的生存權利，給予更多的愛心及方便才是友善城市該有的服務態度。	交通處	有關您反映屢次搭乘 51 路公車司機對殘障者未有同理心 1 案，本府莊先生於 104 年 12 月 28 日下午 4 時致電回應，說明如下：本府交通處將函文金牌客運公司加強司機教育訓練，並要求司機對於老弱婦孺尚下車能多點體諒與愛心。另民眾投訴若能提供正確時間、地點及司機違規之行為，本府將函文客運公司檢送該班次可資佐證之行車紀錄，若查明屬實將依規懲處，並請該公司確實約談駕駛員，提供員工輔導紀錄表。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 476，莊先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。 新竹市政府交通處 敬上	
19	10412290018	光華街 52 巷～光華南街 18 巷延伸至鐵道路（新竹台大分院），此路段水溝、鐵皮屋造成街景雜亂不堪，建請業務單位規劃改善此區域環境。	工務處	有關本市光華街 52 巷至光華南街 18 巷延伸至鐵道路旁之排水溝，經查為文華排水支線，其土地所有權人為台灣新竹農田水利會（以下簡稱新竹水利會），將函請新竹農田水利會針對此區之環境加以改善，另有關周邊鐵皮屋是否佔用其土地部分，一併函請新竹水利會進行調查。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黃小姐聯繫（電話：03-5216121 分機 393）。新竹市政府工務	

				處 敬上 (已電話於 104.12.29 下午 3 時 10 分聯繫)	
20	10412300034	18 尖山植物園斜對面(防空洞)步道入口處有 10 盞路燈不亮，請修復。	城市行銷處	有關您反映十八尖山燈具問題，本府已派員處理並於 1/4 電話回覆，如尚有其他疑問或意見，歡迎電話聯繫 5216121 轉 262. 江先生。新竹市政府城市行銷處敬上	
21	10412300035	柴橋路 258 巷巷口的路牌被撞掉落，請重新裝置。	交通處	有關您來信反映本市柴橋路 258 巷巷名牌問題一事，經本府交通處陳先生於 104 年 12 月 31 日與您電話聯繫，回復如下：本府已錄案辦理重新設置事宜，預計於 105 年 2 月 29 日前完成，現況如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464，陳先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。新竹市政府交通處 敬上	
22	10412300036	明湖路 486 巷口轉彎處紅燈前 100 公尺處，有一電子看板原本秀出字幕(前方路口紅燈)，已無顯示，曾電話通報過，時隔半年，既無修復亦無拆除，請予積極處理。	交通處	有關您來信反映明湖路 486 巷口轉彎處紅燈前 100 公尺處有一電子看板故障一事，茲以書面回復如下：明湖路 486 巷號誌運作於上、下午尖峰時段，電子看板配合該時段同時運作，運作正常。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 廖先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。新竹市政府交通處敬上	
23	10412300037	食品研究所前電子看板已無顯示，請修復或拆除，勿延宕處理。	交通處	有關您來信反映食品研究所前電子看板已無顯示一事，茲以書面回復如下：本府已拆除該電子看板，如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464 廖先生；或撥打 1999 服務專線，將有專人	



				為您服務。新竹市政府交通處敬上	
24	10412300038	景觀大道下坡到牛埔東路處，有一跑馬燈活動電子看板，故障許久，經通報業務單位，既未修復也未拆除，請積極處理。	交通處	有關景觀大道下坡到牛埔東路處，有一跑馬燈活動電子看板，故障許久事宜，該處 CMS 設備因老舊且無零件可修復，故暫時關閉，以利車輛行進，日後換新才會予以拆除及安裝新設備，避免二次施工。如您尚有疑問或其他意見，歡迎直接洽詢：03-5216121 分機 464，張小姐；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。新竹市政府交通處 敬上	
25	10412310031	申訴人表示:感謝市長睿智取消跨年晚會活動，尊節開支，將此經費用在其他更該付出的地方，例如:幼兒及孤苦老人的照顧，社會福利政策推動，使老有所終、幼有所養，實現推動新竹市為全台最溫馨及最友愛的城市。	文化局	首先感謝您對本市藝文活動的關心與支持，更要謝謝您支持取消跨年晚會的政策。由於跨年晚會已流於形式，所以市長宣布取消跨年晚會舉辦，未來本局將規劃辦理更具城市特色的活動，塑造新竹的城市品牌。並期盼您繼續關心及支持本局各項藝文活動。若您仍有相關疑問，也歡迎您與本局藝文推廣科聯繫(電話：03-5319756 分機 211)；或撥打 1999 服務專線，將有專人為您服務。新竹市文化局 敬上	
26	10412310047	中正路 491 號(和碩建材有限公司)前，有一顆樹，植栽於人行道上(有編號)，影響住戶動線、物品搬運及風水美觀。希望派員處理。	城市行銷處	有關台端反映本市中正路 491 號前行道樹影響該住戶車輛進出動線情形，本府城市行銷處已於 1/4 下午派員與台端現勘了解，該行道樹 1 株正對其住戶大門，請台端函送申請書及樹木移植與復育計畫書至本府審查，核後函復台端。如尚有其他疑問或意見歡迎電話聯繫 (03) 5216121 轉 260 王先生，謝謝您。(本案已於 1/4 下午 13 時 30 分致電回復)	

