



# 桃園市新屋區戶政事務所



為民服務白皮書





- 我們的服務理念
- 我們的服務時間
- 我們的服務內容
- 我們目前提供的服務標準
- 我們承辦業務的電話分機
- 我們提供便捷、多元化的申請方式
- 我們的便民服務措施
- 我們的服務保證

### ◎我們的服務理念

我們秉持「以民意為依歸、以便民為前提、以服務為導向」的服務理念，為您提供最溫馨、貼心的優質服務。全體同仁更以「創新」、「專業」、「效率」、「熱忱」及「便民」的服務宣言相互勉勵及落實，時時以民眾的角度及需求來提供適切及滿意的服務。讓民眾感受尊重與關懷，則是我們服務的目標！

這份「為民服務白皮書」是我們對本區區民服務之說明，也是我們提升服務品質的具體報告，希望能讓您瞭解我們的服務內容，期能協助您更順利、更快速地完成各項戶政業務申請手續。

## ◎我們的服務時間

- 每星期一至星期五正常上班時間：上午 8～下午 5 時。
- 每星期六預約延時服務時間：上午 9 時～12 時。  
**（遇有連續假日除預約結婚登記案件外，延時服務暫停）。**
- 上午彈性上班時間：上午 7 時 30 分～上午 8 時。
- 中午彈性上班時間：中午 12 時～下午 1 時。
- 國定假日及例假日預約結婚登記：上午 8 時 30 分～12 時、下午 1 時～4 時 30 分。

## ◎我們的服務內容

- 身分登記：

1. 出生登記。
  2. 認領登記。
  3. 收養登記。
  4. 終止收養登記。
  5. 結婚登記。
  6. 離婚登記。
  7. 監護登記。
  8. 輔助登記。
  9. 未成年子女權利義務行使負擔登記。
  10. 死亡、死亡宣告登記。
  11. 原住民身分及民族別登記。
- 初設戶籍登記。
  - 遷徙登記：
    1. 遷入登記。

2. 遷出登記。(由系統代辦遷出登記)

3. 住址變更登記。

- 分（合）戶登記。
- 出生地登記。
- 依其他法律所為登記。
- 印鑑登記：
  1. 印鑑登記。
  2. 印鑑變更。
  3. 印鑑廢止。
  4. 印鑑證明。
- 門牌編釘：
  1. 門牌編釘。
  2. 門牌整、改編、合併、增編、廢止。
  3. 門牌初、補、換發。

4. 門牌證明書核發。

- 文件核發：

1. 國民身分證核發。

2. 戶口名簿核發。

3. 中英文結（離）婚證明書、婚姻紀錄、遷徙紀錄及姓名更改紀錄證明書。

- 戶籍資料閱覽及謄本核發：

1. 現戶戶籍資料閱覽及謄本核發。

2. 除戶戶籍資料閱覽及謄本核發。

3. 光復初次設籍資料閱覽及謄本核發。

4. 日據時期戶籍資料閱覽及謄本核發。

5. 戶口統計資料核發。

6. 英文戶籍謄本核發。

- 變更、更正、撤銷及廢止登記。

- 原住民身分認定及民族別登記。

- 國籍之取得、喪失、回復。
- 身分證統一編號配賦重複或不合邏輯處理。
- 選舉名冊編造統計。
- 人口統計。
- 人口清查。
- 特殊人口註記（查尋人口、出入監人口、監護宣告、遷出未報）。
- 自然人憑證（網路身分證）核發。
- 國民身分證掛失及撤銷掛失。
- 辦理歸化測試。
- 首次申請護照親辦人別確認。

### ◎我們目前提供的服務標準

- 各項戶籍申請案件處理時限：（不含查證時間）
  1. 戶籍登記：隨到隨辦。

2. 更改姓名：隨到隨辦。
3. 戶籍謄本：隨到隨辦。
4. 英文戶籍謄本：2 天。
5. 戶口名簿：隨到隨辦。
6. 印鑑登記、變更、廢止及證明：隨到隨辦。
7. 國民身分證：隨到隨辦。
8. 門牌證明書：隨到隨辦。
9. 門牌編釘：3 天。
10. 國籍歸化、喪失、回復國籍：3 天。
11. 自然人憑證核發：隨到隨辦。
12. 通訊(郵寄) 戶籍謄本、戶口名簿：1 天。
13. 首次申請護照親辦人別確認：隨到隨辦。
14. 網路線上受理：4 小時內。

- 各類申請案件受理方式：



1. 三樓服務台取票等候叫號辦理案件項目（綜合受理櫃台受理）。

戶籍登記、戶口名簿、國民身分證、印鑑證明、英文戶籍謄本、戶籍謄本（10 件以內）、門牌證明、首次申請護照親辦人別確認、自然人憑證。

2. 指定櫃台辦理案件項目（專人受理）

A. 身心障礙、年邁、行動不便----1 號櫃台。

B. 門牌編釘---- 各責任里同仁。

C. 國籍申請案件---6 號櫃台。

D. 當日一次告知單補正續辦----原受理櫃台。

E. 檔案資料申請應用----三樓收發櫃台。

• 戶政規費收費標準一覽表

戶政規費收費標準一覽表			
項目名稱	單位	金額(新台幣)	備註
閱覽戶籍登記資料	每次	15 元	

戶籍謄本	每張	15 元	
英文戶籍謄本	每張	100 元	同一次申請 2 份以上者，自第 2 份起每張收費 15 元。
國民身分證初、換領	每張	50 元	
補領國民身分證	每張	200 元	
中英文 結婚、離婚證明書	每張	100 元	
婚姻紀錄、遷徙紀錄及姓名更改紀錄證明書	每張	15 元	
戶口名簿	每份	30 元	
戶口統計資料	每張	10 元	
印鑑登記、變更〔證明〕	每次〔張〕	20 元	

新製門牌	每塊	30 元	
門牌〔初、改、增〕證明	每份	20 元	
歸化測試費	每次	500 元	
歸化測試成績單換、補發	每次	50 元	
準歸化中華民國國籍證明	每次	200 元	
國籍許可證書規費	每次	1000 元	
自然人憑證	每張	250 元	
過世親屬國民身分證之相片影像電子檔光碟	每份	100 元	
電子資料檔	不足 50MB 者	1000 元	
	50MB 至不足 100MB 者	1500 元	
	100MB 至不足 500MB 者	2500 元	

	500MB 以上者	3500 元	
※規費金額如有調整，請依最新公佈資料為準。			

## ◎我們承辦業務的電話分機

- 機關地址：32748 桃園市新屋區中山路 241 號三樓
- 服務電話：(03) 477-2102      傳真號碼：(03) 477-7134
- 網址：<http://www.xinwu-house.gov.tw/>
- 主任信箱：xinwuhr1@xinwu-house.gov.tw
- 免付費陳情、申訴服務電話：0800-200-329
- 主任：分機 100、秘書：分機 101。

業務分機表	
業務職掌	分機號碼

綜理所務(主任)	100
陳情申訴、法令諮詢(秘書)	101
人事、志工、主機房、人口統計及出納	102
總務、N 合一跨機關聯合服務	103
主計、門牌業務	104
資訊、研考、檔案管理及線上預約	105
自然人憑證	113
護照人別確認	113
國籍及出入境業務	114
公文收發、檔案應用申請	118

## ◎我們提供便捷、多元化的申請方式

- 電話申請戶籍謄本、戶口名簿（約定取件時間）、申請掛失及撤銷掛失國民身分證。
- 網路線上受理服務，取件時補辦申請手續。
- 網路查詢戶籍案件申請須知、下載申請書表。
- 網路預約申請時段，免取號、免排隊。
- LINE 即時線上洽談、諮詢服務。
- 自然人憑證請領電子戶籍謄本、申請掛失及撤銷掛失國民身分證。
- 通信申請戶籍謄本、戶口名簿。
- 年邁、行動不便者，可申請到府（醫院）服務。
- 5 人以上集體申辦自然人憑證可申請到廠、到校、到機關服務。
- 以自然人憑證透過金融轉帳、ATM、信用卡等線上繳費或至市內統一超商（7-11）繳費以 ibon 等方式申辦個人戶籍謄本及補領戶口名簿（限戶長），免手續費，資料由本所以掛號郵寄申請人。
- 申請檔案資料應用，可親自、郵寄、傳真或透過網路向本所提出申請。

- 門牌整編提供線上預約換簿、證服務。

## ◎我們的便民服務措施

- 彈性時間受理申請案件：上午 7 時 30 分提前受理申請、中午 12 時至 13 時不休息、每星期六預約延時服務時間：上午 9 時～12 時、國定假日及例假日上午 8 時 30 分～12 時、下午 1 時～4 時 30 分預約結婚登記。
- 自行建置及維護本所全球資訊網站([http:// www.xinwu-house.gov.tw/](http://www.xinwu-house.gov.tw/))，提供申辦戶籍登記須知查詢、申請書表下載及線上申請等功能，同時通過第 A+等級無障礙網頁檢測合格。
- 提供 LINE 等線上交談、諮詢服務，提供鄉親多元化服務管道。
- 設置愛心服務鈴，愛心輪椅、愛心櫃台，不須取票掛號，專人服務老弱及身心障礙人士洽公。
- 提供年老、重病或身心障礙行動不便者到府服務。
- 提供貼心服務，備有老花眼鏡、放大鏡、愛心傘、愛心雨衣、雨衣和安全帽放置架…等供民眾洽公使用。
- 提供網路線上預約申請各類戶籍案件服務，免取票、免等候，隨到隨辦。

- 提供網路線上受理服務，可申請中文戶籍謄本、英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、自然人憑證等，取件時補辦申請手續。
- 利用自然人憑證於便利超商申辦個人戶籍謄本及補發戶口名簿。
- 三樓洽公服務區建置「無線上網區」服務，提供市民多元化服務環境。
- 主動至轄區各國中辦理年滿 14 歲以上學生初領國民身分證作業。
- 提供 5 人以上集體申辦自然人憑證到校、到廠、到機關服務措施。
- 提供 0800200329 免付費陳情申訴電話，專人受理服務。
- 為關心市民身體健康，每日本所志工提供量血壓及脈搏等服務。
- 聘請黃賜珍律師駐所或視訊每月免費為民眾提供法律諮詢服務 2 次。
- 戶政、稅捐、地政、監理、水電、中華郵政、健保等 N 合一服務：至戶政事務所辦理遷入、住址變更及更改姓名時，得填寫申請表，由戶政事務所轉請相關機關變更所有本市土地、房屋的稅籍資料（姓名、稅單投遞地址）地籍資料之住址及姓名、使用牌照稅稅單投遞地址變更、駕照及行照地址變更、水電單據姓名變更，無須奔波於各申辦機關。
- 門牌整編必要時主動至整編之各里辦理國民身分證及戶口名簿換發，民眾免奔波。



- 協助臺北市、基隆市實施跨縣市查對設置印鑑登記日期措施。（限遇戶役政資訊系統異常）
- 辦理本市各戶所與榮民服務處跨機關傳真服務，辦理榮民及榮眷現戶或除戶戶籍資料，免除民眾往返奔波，減少民怨。
- 辦理生育津貼審查及育兒津貼代收件服務。
- 提供優質哺集乳室供鄉親使用。
- 提供手機充電服務。
- 辦理新生兒出生、戶籍資料變更及補證同時請領健報卡收件服務。

## ◎我們的服務保證

我們要求每一位新屋戶政同仁都要接受最專業的知能訓練，本著戶政為民服務理念及為提供民眾更高之服務品質保證，本所僅以此白皮書許下承諾，其品質政策宣言為「創新」、「專業」、「效率」、「熱忱」及「便民」，真正為所有新屋區民提供最好之服務品質保證。

桃園市新屋區戶政事務所主任暨全體同仁謹識 105.8.16