

大園區戶政事務所案例分享

104.6.26

主題：謝○○(50 年次，設籍於新北市)於 104 年 6 月 24 日及 25 日持貼有本人照片之偽變造駕照及健保卡向本所申請朱○○(63 年次，設籍於高雄市)之戶籍謄本及申請補領國民身分證案。

一、 本案所涉及之法令依據：

(一) 申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則第 1 及第 3 點規定，請領戶籍謄本以本人申請時，應繳驗身分證明文件，而其所稱身分證明文件是指，國民身分證、外僑居留證、臺灣地區居留證、定居證、中華民國護照或其他足資證明身分之文件。

(二) 國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦法第 9 條規定，戶政事務所受理初領、補領、換領或全面換領國民身分證，應切實核對查明本人戶籍資料、歷次相片影像資料及人貌，並將所繳交相片掃描建置影像檔，列印於國民身分證。核對本人容貌產生疑義時，應查證其他附有相片之證件或相關人證等方式，以確定身分。

(三) 行政程序法第六節有關行政機關調查事實及證據之相關規定，應依職權調查證據，不受當事人主張之拘束，對當事人有利及不利事項一律注意。

(四) 個人資料保護法第 12、28 條規定，公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人，且當負損害賠償責任。

二、 案例分析：小心查證、本專業作業程序，使事件影響縮減至最小。

(一) 謝○○特挑選於中午彈班時間櫃台同仁較少時向本所申請，趁同仁發現不法申請而有查證需求會因其他機關午休或人力上配合問題而變得查證較困難之時機，同仁應提高警覺，耐心查證及說明，務必於完成查證後始可核發，否則往往易發生錯誤。

- (二) 查證過程中如果發現所持證件與戶役政資訊系統資不符時，應謹慎、小心查證，本專業、機警之應變能力，處變不驚從容不迫地處理，以本案來說，如果發現謝○○所持駕照有問題時，可取出自身之駕照從外形及印刷…等加以核對或傳真至高雄市之戶政事務所請其傳真回復朱○○以前所申請補、換領國民身分證之申請書及附件加以核對即可發現是相貌及筆跡均不同，得以確定係冒領事件。
- (三) 發現冒領時應立即想方設法讓謝○○留下來，並留下其不法申請之假冒駕照證據，並請小組長或後線同仁協助，同時請警方來所協助處理。
- (四) 案件發生時應依權責或代理責任依必要確實處理，以使事件影響縮減至最小，例如於當事人戶籍資料新增所內註記，或傳真本市 12 戶政事務所知悉以防範未然，杜絕冒領事件之發生。
- (五) 爭取第 1 時間，就有贏得先機制勝之機會，6/24 發生本案時雖然主管不在現場(公差市政府)，所幸經受理同仁當日下班後通知主管知悉，主管更於次日(6/25)第一時間立即作出適當處理(通報本市其他 12 戶政事務所防範冒領及發函通知全國各縣市政府注意防範)，且幸運是，謝○○再次出現在本所，更有機警的櫃台同仁發現謝○○再度出現立即通知主管，始得以在全所的努力合作下，順利將誤發之謄本取回，並揭發謝○○犯行移送(交)警方處理。

三、 檢討：

- (一) 同仁應依上開分析於今後受理中確實以專業、正確之查證及判斷作出最適當及正確之核發及登記。
- (二) 遇有疑義時應啟動層級及業務專責機制，落實辦理，才可防範錯誤之發生，突顯同仁間業務聯繫之重要性。
- (三) 受理案件時，除先對申請人之身分加以查證，依標準作業程序辦理，配合戶役政資訊系統交互核對，或請同仁協助確認，遇有疑

對時，櫃台小組長應上前加以協助處理，如仍無法確認或處理時，得請秘書或主任協助處理，確定無誤後始得核發，切勿因申請人現場施予之壓力而自亂陣腳，使不法有機可乘。

(四) 發生或發現了冒領事件應設法保留證據並將損害減輕至最低之作為。

(五) 提醒同仁知道，櫃台受理業務係屬第三層決行負責，換言之，受理同仁應自行蓋章負全責，所以務必要謹慎小心，公務人員執行公務如有重大過失致民眾權益受損者，應負損害賠償責任，國家賠償法及個人資料保護法定有明文。

(六) 同在一機關中應有同舟共濟之體認，自身代表機關，機關榮辱還繫於各位之努力，如此機關才會日漸進步，民眾肯定政府之作為，提升機關聲譽，期許全體同仁共同努力以赴。

四、 本案將另舉行考績會對相關同仁辦理獎懲。