

桃園市平鎮區戶政事務所 111 年 9 月

民眾意見反映處理情形一覽表

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
滿意度調查表	無		
市政信箱	櫃檯人員缺乏專業能力，換發身分證處理時間過長。	1. 本所於連續假期前一日，因洽公民眾較多，中午 11:30 至 13:30 全所同仁分 2 梯次用餐，同時後線行政人員於該時段支援受理櫃檯，以避免民眾久候，先予敘明。 2. 查當日為您服務的承辦人許同仁即為該時段支援之行政同仁，於受理您的案件過程中，因不熟悉內政部相片影像檔上傳介面，所以當下洽請受理櫃檯同仁協助處理，另辦理換發國民身分證需作人貌與繳交相片之核對及審查相片規格等相關作業流程花費較多時間，服務過程中造成您的不便與感受不佳，謹致歉意，本所將持續加強服務人員之相關教育訓練，以避免此類事情發生。	
公文書函	無		
電子郵件	無		
電話	無		
LINE	無		
臉書	無		