

桃園市平鎮區戶政事務所 112 年 1 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	無		
公文書函	辦理業務未提憑遷出地戶口名簿，未予行政協助。	一、依據桃園市政府民政局 112 年 1 月 12 日函轉台端 112 年 1 月 9 日致內政部戶政司司長陳情書函辦理。 二、依戶籍法施行細則第 21 條前段規定：戶政事務所受理戶籍登記，應查驗其國民身份證及戶口名簿正本。戶籍法第 56 條第 2 項規定：「戶口名簿由戶長保管。戶內人口辦理戶籍登記時，戶長應提供戶口名簿，不得扣留」同法第 80 條規定：「戶長未依第 56 條第 2 項規定提供戶口名簿者，處新臺幣 1，000 元以上 3，000 元以下罰鍰」。另按內政部 97 年 10 月 7 日台內戶字第 0470162615 號函略以：「…為避免因戶長拒提戶口名簿而影響當事人辦理各項戶籍登記，……由戶政事務所先行辦理登記，同時催告戶長提出戶口名簿並於戶役政資訊系統所內註記戶口名簿內容已有變更，應伺機補註」。再依核發新式戶口名簿注意事項第六點規定：民眾辦理戶籍登記，戶長未依戶籍法第五十六條第二項規定提供戶口名簿時，得由受理地戶政事務所先行辦理登記，於戶政資訊系統所內註記：「戶口名簿○○年○○月○○日資料異動，未申請換領。」再由戶籍地戶政事務所通知戶長，戶口名簿記載事項已有變更，須換領戶口名簿，原戶口名簿已不得作為現戶戶籍資料證明文件。依上所述，目前相關法令及函釋均無申辦戶籍登記得免帶戶口名簿之規定，僅於戶長未依規定或不便提供戶口名簿時始有行政協助之適用，台端恐有誤解，先予敘明。 三、台端友人於 1 月 9 日下午約 4 時攜帶經公證之租賃契約書及身份證至本所辦理住址變更登記時，本所依規定請其提供戶口名簿供查驗，其當下並未表示有戶長拒絕或不便提供戶口名簿情事，並表示「租房子一定要遷戶籍嗎？」，因其對是否要遷戶籍意願模稜兩可，且亦未表示有急迫性，似與行政協助之要件未合，因此，本所黃課長請其備妥相關證件暨確認申辦住址變更意願後再行受理，友人暫時離開櫃台約數分鐘後返回，此時受理同仁已在受理其他民眾戶籍申請案件，致未能及時開立補正一次告知單予友人，本所將予檢討改進。 四、請台端轉知友人，如確有申辦住址變更意願，請備妥遷出地(即原住地)戶口名簿、國民身分證及經公證之租賃契約書至本所 14 號櫃台辦理，另如有戶長拒絕或不便提供戶口名簿情事，本所將依規定先行受理其住址變更登記並通知戶長，戶口名簿記載事項已有變更，須換領戶口名簿原戶口名簿已不得作為現戶戶籍資料證明文件。如委託他人辦理，除應備妥上述證件外，需另備友人親自簽名或蓋章之委託書(如附件)及受委託人國民身分證、印章(簽名亦可)。本案申辦過程造成台端及友人之不便，謹致歉意，後續如有需服務事項，請電洽 03-4580112 轉分機 103 黃課長，感謝您的寶貴意見並祝闔家安康、新年快樂。	

民眾 反映 管道	反映內容	本所回覆內容	備 註
公文 書函	同仁胡佩晴熱心協助民眾。	民眾表示不需回覆。	
電子 郵件	關於意見信箱無法送出及同仁服務態度問題。	敬啟者，您好：有關台端反映本所意見信箱無效及服務態度不佳一事茲說明如下： 一、有關意見信箱一事，由於桃園市政府設置市政信箱已整合本所意見信箱，故台先前填寫為庫存網頁，以致造成送出無效，本所已向市府資料局反應請求協助已下架網頁，造成您的不便敬請見諒，台端爾後如有寶貴意見，可透過本所網首頁右上角市政信箱反映。（桃園市政信箱網址： https://taotalk.tycg.gov.tw/interface/Petition?channel=G_DEPC_380022200A ） 二、另有關您反映本所同仁態度不佳及半強迫推廣電子付費方式乙案，造成您感受佳，謹致歉意，並將再加強同仁服務禮儀教育訓練，感謝您的寶貴意見。	
電話	無		
LINE	無		
臉書	無		