

桃園市平鎮區戶政事務所 110 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	辦事人員太龜毛，一直挑毛病，之前碰到的都不會這樣	本案因台端並未具體敘明相關事由，以便查處，惟本所同仁於受理作業服務過程中，若有造成您感受不佳，謹致歉意，本所將持續加強人員之服務禮儀及相關教育訓練；嗣後如有任何相關意見，仍請不吝指教。	
滿意度調查表	過於要求字體的細節，本末倒置，沒有效率，在台北辦都不會這樣	「黄」與「黃」字屬同音異體字，在戶籍資料上分屬不同 2 字，本所同仁於作業中向您確認，以便正確登錄戶籍申請書，並無不當；惟受理作業服務過程中，若有造成您感受不佳，謹致歉意，本所擬將持續加強人員之服務禮儀及相關教育訓練；嗣後如有任何相關意見，仍請不吝指教。	
滿意度調查表	本人感到李明珠小姐服務非常滿意 100 分	本所將於所務會議公開表揚以資鼓勵；感謝台端的肯定與支持，本所將持續推動優質便民服務，嗣後如有相關意見，仍請不吝指教。	
市政信箱	至戶所欲更改身分證字號，六號櫃檯的小姐告知民眾不符合更改規定，要求民眾要提出證明，認為服務態度很差，要求申訴	一、按內政部 88 年 10 月 20 日台內戶字第 8891136 號函規定略以，「…除已使用末位數字為 4』之國民身分證之當事人如申請變更，可另配新號外，不受理以諧音不雅為由請變更編號。」。次按內政部 97 年 1 月 23 日內戶字第 09700165391 號函略以，「…統一編號阿拉伯數字第 3 碼至第 8 碼含 3 個『4』以上者得申請變更。」。再按內政部 99 年 12 月 1 日台內戶字第 0990236399 號函略以，「…國民身分證統一編號乃民眾個人專屬識別代碼，不宜任意變更。惟如審認個案具體事實確屬特殊情事者，經查明無姓名條例第 12 條規定之情事，且其國民身分證統一編號未曾變更者，得由戶政事務所依上開規定本於職權核處，惟以 1 次為限。」。 二、經查您 1 月 23 日至本所申請國民身分證統一編號變更登記，因您的國民身分證統一編號不符合上開函釋規定末碼為「4」或第 3 碼至第 8 碼含 3 個「4」以上	

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		之情形，無法受理您的申請，承辦人同時提供申請書請您可提供具體事實個案相關證明文件申請，俾利本所依上開函釋規定審查辦理。 三、本案受理過程中若有造成您感受不佳之處，謹致歉意，本所仍將持續加強服務人員與民眾間應對進退之服務禮儀及相關教育訓練。	
公文書函	無		
電子郵件	無		
電話	無		
LINE	無		
臉書	無		