桃園市蘆竹區戶政事務所106年6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
臉書留言	戶政人員親切又熱心，戶政中心環境感覺非常舒適，有兒童遊戲區喔！讚! (評論蘆竹戶政為5顆星)	您好： 謝謝您的鼓勵，我們將持續提供更優質的服務，也歡迎多加利用兒童遊憩暨圖書區喔！	6月6日留言
市政信箱	民眾於6/9下午14:00左右到桃園戶政事務所申請印鑑證明時,9號服務台，劉碧雲/黃彩蓮人員核對民眾個資過於隱私，讓民眾感覺不好，服務台人員名字有兩個，民眾不清楚當時服務為哪位，故提供檯面上兩位名字，煩請相關單位協處。	有關您反映蘆竹戶政人員服務態度1案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、經查您係至本所9號櫃台辦理印鑑登記及印鑑證明，由本所服務人員劉小姐服務辦理。 二、按「戶政事務所辦理印鑑登記作業規定」第7點規定:「申請印鑑登記應填具印鑑登記申請書及印鑑條，並繳驗國民身分證及印鑑章，由受理申請之戶政事務所查核人別。」;申請印鑑登記及印鑑證明，因事涉人民權益甚鉅，故依規定服務人員應查核人別核對相關個人資料。 三、經查本所服務人員劉小姐受理本申請案件，於核對個人資料時詢問您(出生別)於家中排行第幾時，服務人員當下發現申請人有收養關係，故未再詢問相關問題，並隨即辦理印鑑登記及印鑑證明核發事宜。 四、您於當日辦理完成後，有來電向本所反應因有友人在旁有關收養隱私不想讓人知悉，後由服務台同仁轉接本所登記課課長，登記課長表示感謝您反應及建議，並回應您會個別約談該服務人員及加強本所員工教育訓練以避免同仁詢問較隱私的個人資料，並詢	1.6月9日(五)下午6時登錄本案，6月12日(一)9時收文並於是日處理完畢。 2.本件屬違失糾舉類。

		問後續處理情形是否須回報，您表示不用。 五、登記課長於結束陳情電話後，立即約談服務人員瞭解情形，並請服務人員於日後查核個資人資料時，勿觸及較隱私的個人資料。 六、本所將持續加強員工教育訓練，以避免此類情事再度發生。 七、如對本案尚有其他相關問題，可電話洽詢本所登記課，電話 322 6227 轉 206 陳先生。 謝謝您來信與指教，敬祝 順心如意	
市政信箱	反映 6/13 上午 10 點半左右，在蘆竹戶政事務所，要申請除戶謄本，過世的人是先生哥哥，但先生跟過世的哥哥是同一戶籍，其實是可以申請的，蘆竹戶政事務所的黃俐穎小姐一開始就拒絕讓民眾申辦，態度很凶不耐煩，後來民眾表示之前都可以申請，黃小姐才讓民眾辦理，煩請協處。	有關您反映本所服務人員黃俐穎小姐服務態度很凶不耐煩案，經由本所處理說明如下： 一、按申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則第 1 點規定：「戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料之申請人：(一)當事人。(二)利害關係人。(三)受委託人。」；同處理原則第 2 點規定略以：「第一點第二款所稱利害關係人，指與當事人具有下列各款情形之一者：(四)當事人之配偶、直系血親。(五)戶長與戶內人口。但寄居人口，不在此限。(六)其他確有法律上權利義務得喪變更之關係。」。 二、經查您先生與其過世哥哥是同一戶籍，按上述規定係可以由您先生委託他人辦理或由您先生親自辦理過世哥哥除戶謄本。 三、感謝您對本案的反應，本所登記課課長已於 106 年 6 月 14 日 10 時個別約談服務人員黃俐穎小姐，除加強法令教育外並請其加強服務禮儀。 四、造成您的不便，本所深表歉意，將持續加強員工教育訓練，以避免此類情事再度發生。 五、如對本案尚有其他相關問題，可電話洽詢本所登記課，電話 322	1.6 月 13 日下午 5 時登錄本案，6 月 14 日 8 時收文並於是日處理完畢。 2.本件屬行政權益維護類。

		6227 轉 206 陳先生。 謝謝您來信與指教，敬祝 順心如意	
公文書函			
服務台前 優客信箱			
服務台前 首長信箱			
電話			
電子郵件			