

桃園市蘆竹區戶政事務所 110 年 2 月
民眾反映意見處理情形一覽表

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
市政信箱	承前案 11001180278，投訴戶政事務所人員 民眾再次來電反映 事由：1/22 民眾再次向戶政聯繫楊課長，接聽者表示課長不在會再轉達，至今 2 月多仍未得到楊課長回覆，要求 2/17 聯繫回應。 本案民眾要求電話回覆 ----- 前案編號 11001180278，投訴戶政事務所人員 民眾反映 事由：1/18-16:00~16:10 到蘆竹戶政辦理身份證補證，辦理時人員已請民眾脫下口罩，確認照片及個資無誤，但有課員表示照片有爆光疑慮，民眾詢問是誰說的，表示是其中呂課員說的，呂課走過去一副能掌控現場的樣子，要民眾再脫一次口罩確認，不先問櫃台人員，目前肺炎疫情重大，卻要民眾脫兩次口罩，增加感染風險，防疫流程明顯有嚴重防疫缺失，課長也承認，認為應對該名課員要有所懲處。	有關您反映 1/22 聯繫楊課長至今仍未得到回覆，要求 2 月 17 日回應一案，經由本市蘆竹區戶政事務所同仁與您電話聯繫說明如下： 一、楊課長相繼於 1 月 22 日及 2 月 17 日多次向您致電未果，終於今(17)日接獲您的回電，有關呂員服務態度不良業依相關規定納入個人考核依據，並已於電話中再次向您說明。 二、感謝您的來電指教，如您對本案尚有其他相關問題，可電話洽詢本所登記課，電話 3226227 轉 206 楊課長。 感謝您的來信 敬祝 平安順心 桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上	2 月 17 日反映市政信箱本所查明後於 2 月 17 日回覆。
	勿在公文信封透明窗顯示「主旨」，公文信封透明窗應僅顯示受信人姓名及住址即可，不應顯示公文內容，尤其是涉及隱私或使人看了感到傷痛之內容。	有關您反映公文信封透明窗應僅顯示受信人姓名及住址即可，不應顯示公文內容，尤其是涉及隱私或使人看了感到傷痛之內容一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、有關您反映公文信封透明窗應僅顯示受信人姓名及住址即可，不應顯示公文主旨內容，本所已責請承辦人注意改	2 月 23 日反映市政信箱本所查明後於 2 月 25 日回覆。

		善並於寄發前再次檢視透明信封僅可顯露受信人姓名及住址；對於承辦人一時疏失，引發您傷痛之情愴，本所深感歉意，將針對員工加強文書處理教育訓練，讓類似案件不再發生。 二、如您對上列說明仍有疑義，可來電洽詢業務承辦人林小姐(電話 03-3226227 分機 209)。 謝謝您的來信，敬祝 順心如意 桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上	
臉書 (私訊)	妳好 我想感謝貴單位的9號櫃檯的呂小姐 很耐心的幫助我查祖先的戶籍謄本 還幫助我畫枝狀圖 真的很感謝她！	您好：已為您轉告9號櫃檯的呂小姐，也謝謝您對本所同仁的讚許，您的鼓勵給予我們滿滿的動力喔！	2月4日留言 本所於2月4日回覆。
	請問2/27早上或3/1有上班嗎？	您好： 為因應228和平紀念日連續假期，2月27日至3月1日均暫停服務，惟若是假日結婚登記，2月27日及3月1日這二天可以預約，2月28日因遇每月最後一日逢假日則暫停假日結婚登記，祝您 平安順心！	2月21日留言 本所於2月21日回覆。
	請問該區結婚登記小物是什麼？	您好： 本所結婚登記小物是手工愛心香皂喔，祝您 平安順心！	2月22日留言 本所於2月22日回覆。
服務台前 優客信箱	很滿意 (櫃檯3號)		2月1日填寫 服務滿意度 調查表。
	很滿意 (櫃檯7號)		2月2日填寫 服務滿意度 調查表。
	覺得9號櫃台小姐的服務親切笑容滿面，過程讓人覺得開心，值得讚許。 (櫃檯9號)		2月4日填寫 服務滿意度 調查表。
	很滿意 (櫃檯4號)		2月9日填寫 服務滿意度 調查表。

	很滿意 (櫃檯 13 號)		2 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	很有耐心很親切、又專業，讓人覺得溫暖。 (櫃檯 3 號)		2 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	我在 14 號櫃檯辦理補發戶口名簿，櫃台黃品慈小姐，服務親切，戶政事務所環境乾淨舒適，讓身為蘆竹區人深感溫暖。 (櫃檯 14 號)		2 月 26 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件			
哺集乳室 意見箱			
公文書函			
服務台前 首長信箱			
電話			