

桃園市蘆竹區戶政事務所 110 年 3 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	<p>星期一(3/15)中午致電詢問自然人憑證的問題，因不知道要帶甚麼，怕白跑一趟，總機張小姐態度非常親切，還謹慎的還特地提醒與說明需要攜帶的證件，不會因為我的問題很多不耐煩，想特別謝謝她的幫忙～</p>	<p>有關您反映 3/15(星期一)中午致電詢問自然人憑證的問題，因不知道要帶甚麼，怕白跑一趟，總機張小姐態度非常親切，還謹慎的還特地提醒與說明需要攜帶的證件，不會因為我的問題很多不耐煩，想特別謝謝她的幫忙一案，經交由蘆竹區戶政事務所處理說明如下：</p> <p>一、有關您稱讚總機服務人員張小姐，態度非常親切，謹慎有耐心地說明您辦理自然人憑證所需要攜帶的證明文件，不會因為您的問題很多而顯現不耐煩的服務態度，想特別謝謝她的幫忙一事，將於所務會議中公開表揚，並列入 110 年 3 月份員工獎勵加分項下。特別感謝您對本所服務人員的讚許，全體同仁皆深感榮幸，今後仍廣續秉持專業及親切的服務態度，提供民眾更優質的服務。</p> <p>二、如您對本案尚有其他相關問題，歡迎您來電洽詢 03-3226227 轉 208 黃課長。 感謝您的反映 敬祝 平安順心</p> <p>桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上</p>	<p>3 月 16 日反映市政信箱本所查明後於 3 月 18 日回覆。</p>
	<p>請教目前已建置印鑑數位化系統之直轄市、縣(市)政府有哪些? 另外因為父親年歲已高且行動不便，可否委託兒女跨縣市代</p>	<p>有關您詢問已建置印鑑數位化系統之直轄市、縣(市)政府及可否跨縣市代辦印鑑登記及證明一案，經交蘆竹區戶政事務所處理說明如下：</p>	<p>3 月 29 日反映市政信箱本所查明後於 3 月 31 日回覆。</p>

	<p>辦印鑑登記及證明? 感謝!</p>	<p>一、有關印鑑數位化系統，目前內政部尚未統一建置，查台北市、新北市、台中市、新竹市等直轄市、縣（市）政府已有建置，但仍不能跨縣市辦理，而相關便民措施亦有不同，請您直接洽詢令尊戶籍地戶政事務所確認。</p> <p>二、目前桃園市尚未建置印鑑數位化系統，故戶籍在桃園市各區之市民辦理印鑑登記、變更、廢止，依戶政事務所辦理印鑑登記作業規定須當事人親自至戶籍地戶政事務所辦理，如當事人已辦理印鑑登記且未曾遷出戶籍地，僅申請印鑑證明，則可填妥委任書，將印鑑章及身分證(正本或影本)委任他人至戶籍地戶政事務所辦理。</p> <p>三、如果令尊未曾辦過印鑑登記且符合下列事項之一，亦得檢具相關證明文件委任他人至戶籍地戶政事務所代為辦理印鑑登記及印鑑證明：</p> <p>(一)意識清楚之重大疾病患者或不能行走者，得檢具醫師或村（里）長之證明書及委任書委任他人代辦。</p> <p>(二)當事人出具經法院或民間公證人公證或認證之委任書委任他人代辦。</p> <p>三、如您尚有其他相關戶政問題，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</p>	
<p>臉書 (私訊)</p>	<p>請問一下要換身份證的話不是本人是不是有委託書才能換?</p>	<p>您好： 一、換領身分證由本人親自或</p>	<p>2月28日留言 本所於3月2</p>

		<p>以書面委託他人為之。但更換相片換領者，應由本人親自為之。</p> <p>二、委託書可至本所網站便民服務-書表下載區下載，或連結網址 https://goo.gl/hZoFPg 下載。</p> <p>三、相片要符合身分證規格，可先將手機裡面相片下載至電腦，再至內政部戶政司全球資訊網-網路申辦服務-國民身分證-國民身分證影像上傳 https://www.ris.gov.tw/app/portal/765 上傳數位相片</p> <p>祝您 平安順心！</p>	<p>日回覆。</p>
	<p>你好。我想詢問結婚登記因為我之前就準備好書約 資料也都填好了 結果才發現 我要入戶籍到老公家裡地址才能申請軍人眷屬水電補助 我書約填的是我自己原本戶籍這樣子我需要重新購買書約填寫 還是能蓋章更改書約地址就好?</p>	<p>您好： 結婚書約上的地址可以更改再蓋章喔。 祝您們 百年好合，永浴愛河！</p>	<p>3月1日留言 本所於3月2日回覆。</p>
	<p>請問戶政能幫忙查詢同縣市是否有同名同姓？</p>	<p>您好： 依姓名條例第9條第1項規定略以：「有下列情事之一者，得申請改名：……三、同時在一直轄市、縣（市）設立戶籍六個月以上，姓名完全相同。……」 是以，本人以現在的姓名於同一直轄市、縣（市）設立戶籍六個月以上，要申請改名者，可填具申請單由戶政事務所查詢同縣市是否有同名同姓。 您可以臨櫃申請改名時跟櫃台人員說明您的狀況，有符合上面的條件戶政事務所就會幫您</p>	<p>3月2日留言 本所於3月3日回覆。</p>

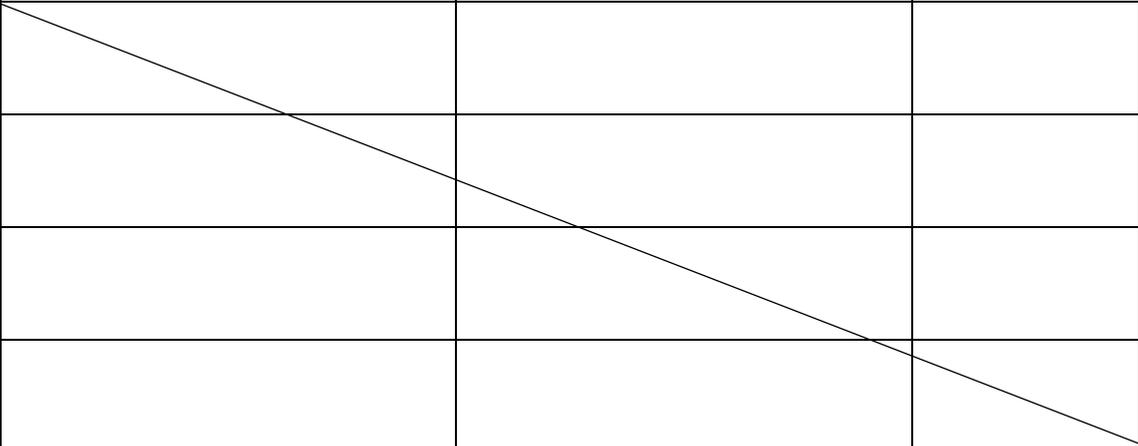
		<p>查詢是否有同姓名，若有其他問題，也可直接撥打我們的服務專線 03-3226227 或免付費電話 0800-580-800，感謝您 祝您 平安順心！</p>	
	<p>今天 (3/5) 於下午四點半，有致電到蘆竹戶政事務所，詢問有關嬰兒初次申報護照之事宜。因為第一次申辦嬰兒的護照，所以問了一些問題避免到時候申辦時白跑一趟，但是在詢問的過程中，接電話的人員態度令人很不舒服，不耐煩之虞還用不好的口氣問我 人員：你之前沒辦過護照嗎？ 我：之前有辦過大人的，但很久之前了。 人員：那就一樣啊！ 我：那請問幫寶寶辦護照有需要先預約嗎？ 人員：這為什麼要預約？這是很普遍的項目不用預約啊 等等還有其他的，口氣都很不客氣，公務員並不是因為服務業，當然不需要像服務業那樣服務客人，當然我也不是所謂的客人，但是連專業的基本態度都拿不出來，讓人很懷疑難道平常公務人員是不需要經過基本訓練的嗎？ 當然就是因為有不了解的地方，所以也才會打這通電話做詢問，結果問題沒回答得很清楚就算了，態度還如此糟糕。之前到蘆竹戶政辦事，遇過的人員都很專業且親切，今天是第一次遇到這樣子的人員，也是第一次讓我想寫意見投訴的。 煩請再多多加強人員之訓練，</p>	<p>您好： 一、首先向您說明：首次申辦護照業務已開放全國各戶政事務所均可受理，並於護照製作完成時，可郵寄至指定地址或至原戶所領件。有關未滿 14 歲寶寶首辦護照要準備的文件資料如下： (一) 寶寶一定要親自到戶政事務所。 (二) 寶寶在 6 個月內拍攝符合護照規格的 2 吋大頭照 2 張。 (三) 寶寶的戶口名簿正本或最近 3 個月內的戶籍謄本正本 1 份。 (四) 到場之父親或母親的身分證正本。 (五) 規費 900 元。 二、有關您反映來電詢問嬰兒初次申辦護照事宜，服務人員態度令您很不舒服一事，本所深感抱歉。針對您的案件，本所將引以為戒，通報全所服務人員注意電話服務禮儀，並列入教育訓練案例，全面提昇服務品質。 二、非常感謝您寶貴的意見，如您仍有申請護照相關疑問，除可直接洽詢本所登記課楊課長，電話 03-3226227 分機 206，亦可逕上外交部領事事務局網站查詢。 (https://www.boca.gov.tw/cp-18-6125-441fd-1.html)</p>	<p>3 月 5 日留言 本所於 3 月 9 日回覆。</p>

	<p>謝謝，辛苦了。</p>		
	<p>您好，先生有去戶政查詢祖譜，只查到曾祖母的資料，曾祖父的資料就沒有查到，請問可以查到日據時代的祖譜嗎，老師說要更換祖先牌位，這個很重要，可否請您幫忙，謝謝您。</p>	<p>您好： 一、查臺灣戶籍資料之建制，始於日據時期明治 39 年(民前 6 年)，又日據時期戶口調查簿並非法定戶籍登記簿，光復後亦未列冊接管，如有損毀亦無從補建，倘有遺失，亦無資料可稽。 二、據您所陳述，已至戶政查詢祖譜，戶政人員應會協助循線追查，惟您祖先之資料倘非民前 6 年之後者，恐無資料可稽。 三、如您仍有戶籍查詢上的問題，亦可直接洽詢本所登記課楊課長，電話:03-3226227 分機 206，感謝您的留言。</p>	<p>3 月 7 日留言 本所於 3 月 8 日回覆。</p>
	<p>您好，請問一下要是有人查一下一個人在那裡你們會透露嗎？</p>	<p>您好： 一、若您是詢問要查詢某人的戶籍地址，依桃園市戶籍資料申請須知，須為適格申請人才可以申請或閱覽戶籍謄本，適格申請人指本人、利害關係人、受委託人，利害關係人指與當事人具有下列各項情形之一者： 1、契約未履行或債務未清償。 2、同為公司行號之股東或合夥人，且為執行職務所必要。 3、訴訟繫屬中之兩造當事人。 4、當事人之配偶、直系血親。 5、戶長與戶內人口。但寄居人口，不在此限。 6、其他確有法律上權利義務得喪變更之關係。 二、若您是詢問協尋親友，目前礙於個資並無提供此項服務。</p>	<p>3 月 10 日留言 本所於 3 月 10 日回覆。</p>

		<p>三、如您仍有其他疑義，歡迎來電洽詢，電話:03-3226227，感謝您的留言。</p>	
	<p>可以看一下結婚登記拍照區長怎樣嗎？</p>	<p>您好： 以下是我們結婚拍照專區的造型牆及背板，提供您參考，歡迎蒞臨辦理結婚登記喔~</p>   	<p>3月10日留言 本所於3月10日回覆。</p>
	<p>你好： 1. 我跟我美國籍的未婚妻想要在七月十七日星期六登記結婚，我知道她要到AIT申請單</p>	<p>您好： 一、按姓名條例施行細則第2條規定略以：「外國人、無國籍人與中華民國國民結婚，於辦</p>	<p>3月17日留言 本所於3月18日回覆。</p>

	<p>身證明再到外交部翻譯成中文的，我看到另外一項說是要什麼“外籍配偶取中文名字聲明書”這是指外國人一定要取中文姓名嗎？</p> <p>2. 聲明書自己下載填寫好印出來就好了嗎？還有哪裡可以查詢合法的中文名？</p>	<p>理結婚登記時，應以書面確定其中文姓名。…」因此，外籍配偶與國人結婚，應取用中文姓名並以書面確定。外籍配偶如欲取用符合姓名條例規定用字之中文姓名，則須填寫取用中文姓名聲明書(倘於國外製作則須經駐外館處驗證)，以利戶籍登記。</p> <p>二、另有關預約登記結婚登記，您可至本所網站-便民服務-內政部網路預約服務項下或連結網址 https://www.ris.gov.tw/app/portal/671 進行預約；「取用中文姓名聲明書」可至本所網站-便民服務-書表下載區或連結網址 https://taiwangov.com/6tPNr 進行下載。</p> <p>三、中文姓名只要符合我國國民使用姓名之習慣即可喔。</p>	
服務台前 優客信箱	很滿意 (櫃檯 13 號)		3 月 2 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 13 號)		3 月 9 日填寫服務滿意度調查表。
	志工非常熱心 (櫃檯 3 號)		3 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
	志工服務態度極佳 (櫃檯 11 號)		3 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
	服務態度非常好，劉孟涵小姐的服務態度穩重清楚、溫文有禮、任何需要的問題都解釋清清楚楚，讚讚讚。 (櫃檯 13 號)		3 月 17 日填寫服務滿意度調查表。

	很滿意 (櫃檯 10 號)		3 月 18 日填寫服務滿意度調查表。
	今日來申請不動產用途的印鑑證明,6 號服務人員態度親切有禮,而且很專業,非常感謝他的服務,感恩。 (櫃檯 6 號)		3 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很親切 (櫃檯 11 號)		3 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件	先生對埃及護照全名為 Mohamed Ahmed Shawky Abdelsatar Amasha。其中 Ahmed Shawky Abdelsatar 是他的父親+祖父的名字,這種名字寫法是埃及的習慣寫法,但其實他真正的名字就是第一個字 Mohamed 而已。由於土耳其沒有這種冠父、冠祖父名的名字寫法,所以在我們的土耳其結婚證書上,我先生的名字空格只寫了 Mohamed,他被取的名字。剛好我們有一份駐埃及土耳其大使館認證過的文件,裡面有列出我先生的護照全名我想請問貴事務所,倘若這份文件能經過臺灣駐土耳其代表處的認證,貴事務所可否接受這份輔助文件並且核准我們的申請? 不好意思造成諸多困擾,但我們真的很盡力在完成這個申請。再次感謝。	您好： 一、按內政部 89 年 6 月 29 日台內戶字第 8901587 號函略以:「戶政機關受理國人與外籍人士結婚登記,除登載該外籍配偶之中文姓名,亦應同時登載其國籍及外文姓名…。戶政事務所登載該外籍配偶之外文姓名使用之文字,應以該名外國人檢附之證明所載文字為準。」 二、經查您前文所附原文結婚證明文件之配偶姓名與「結婚登記申請書」、「外籍配偶中文姓名聲明書」之配偶外文姓名不一致,爰告知您所有結婚相關文件之配偶外文姓名須與護照最下方之國際識別碼一致。 三、有關您詢問本次所提出之文件能否輔助辨識一事,請您直接洽詢本國駐土耳其代表處,如該處可確認文件所載之人為同一人並驗證所有結婚相關文件,可於驗證後經由該處函轉至本所代為辦理您的結婚登記。	3 月 25 日留言本所於 3 月 29 日回覆。
	在所有文件(外籍配偶中文姓名取用書、結婚登記申請	您好： 一、如果出生證明書為我國	3 月 29 日留言本所於 3

	<p>書) 我們都將按照先生護照上的名字寫法(中間名由父名、祖父名、曾祖父名組成), 只有提供的土耳其結婚證書上會省略以上中間名的部分。但我們會請駐土耳其代表處認證上一封信件中夾帶的先生的出生證明, 以證明他的名字兩種寫法都是代表同一人。</p> <p>此外想跟事務所確認, 這份出生證明是否需要中文翻譯? 目前我們知道的是我們土耳其的結婚證書需要中文翻譯。</p> <p>非常感謝</p>	<p>駐土耳其代表處驗證之依據, 本所建議將「出生證明書」翻譯為中文並與「結婚證書」、「結婚登記申請書」、「外籍配偶中文姓名聲明書」及「配偶護照」等文件送至該處驗證, 再由該處函轉所有文件至本所代為辦理您的結婚登記。</p> <p>二、另有關於您的配偶之外文姓名, 本所於登記時, 將依護照資料頁底部, 機器可判讀區中所載之國際通用識別標準之外文姓名登載。</p>	<p>月 30 日回覆。</p>
<p>哺集乳室 意見箱</p>			
<p>公文書函</p>			
<p>服務台前 首長信箱</p>			
<p>電話</p>			