

桃園市蘆竹區戶政事務所 111 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			
臉書	我已經在菲律賓結婚了。 我們需要在台灣登記結婚且老公為外籍配偶是菲律賓公民，於台灣我們需要準備什麼文件辦理結婚登記嗎？	您好，有關國外結婚已生效，於國內辦理結婚登記一案，須準備的文件如下： 一、當事人國民身分證、印章（或簽名）、戶口名簿，最近 2 年拍攝正面符合身分證規格之半身彩色照片各 1 張或數位相片（上傳網址 https://www.ris.gov.tw/app/portal/765）。 二、在國外結婚已生效者，應查驗經駐外館處驗證之結婚證明或已向當地政府辦妥結婚登記（或結婚註冊）之證明文件及中文譯本，加註「符合行為地法」字樣者，並得免附婚姻狀況證明文件。 三、結婚當事人一方為外國籍者，另應檢附外籍配偶經駐外館處驗證之取用中文姓名聲明書及護照影本。 四、結婚登記得向任一戶政事務所辦理。 五、本案如有其他疑義，歡迎留言或來電 03-3226227 洽詢。祝福您們百年好合，永浴愛河！	3 月 1 日留言 本所於 3 月 1 日回覆。
	早安！我想諮詢一點有關戶籍的事 我人在國外，已經被除籍了。我過陣子回國就會到戶政辦理恢復戶籍。 但是我現在有一個問題：我在	您好，有關詢問恢復戶籍一案，說明如下： 一、依戶籍法規定，原有戶籍國民遷出國外，持我國護照或入國證明文件入境三個月以上者，應為遷入登記。遷徙登記	3 月 15 日留言 本所於 3 月 15 日回覆。

	台灣已經沒有房子了，請問我的戶籍可以遷到何處？ 謝謝你！	係以居住事實為基礎，建議您回國後依實際居住地址辦理恢復戶籍登記，不限定要遷入至本人的房子。 二、恢復戶籍須準備的文件如下： (一)恢復戶籍於他人戶內：遷入地戶口名簿、遷入者國民身分證、印章（或簽名），中華民國護照或入國證明文件（蓋有入境日期），最近2年拍攝正面符合身分證規格之半身彩色照片各1張或數位相片（上傳網址：https://www.ris.gov.tw/app/portal/765）。 (二)若要單獨成立一戶，應另提憑下列證明文件之一辦理： 1. 房屋所有權狀或最近一期蓋有完稅章戳之房屋稅單。 2. 本人、配偶、直系血親、直系姻親最近6個月內簽訂之買賣契約書。 3. 本人、配偶、直系血親、直系姻親名義之房屋最近6個月內水費、電費、瓦斯費收據。 4. 經法院或民間公證人公證之租賃契約書（限本人、配偶、直系血親、直系姻親租賃之房屋）。 5. 未經法院或民間公證人公證之租賃契約書（限本人、配偶、直系血親、直系姻親租賃之房屋）及出租人之房屋所有權狀或最近一期蓋有完稅章戳之房屋稅單（出租人所有權之證明文件得以經房屋所有權人註記與正本相符並簽章之影本代替）。 6. 有居住事實無法提出上列證	
--	--	--	--

		明文件者，得經戶政事務所人員查實後辦理。 (三)委託他人申請者，應附委託書、受委託人國民身分證、印章(或簽章)。 委託書可至本所網站-便民服務-書表下載區或連結網址 https://taiwangov.com/xMnav 進行下載。 三、另外提醒您，恢復戶籍應至戶籍地戶政事務所為之。 四、本案如有其他疑義，歡迎留言或來電 03-3226227 洽詢。	
服務台前 優客信箱	4 號櫃台小姐耐心回答問題，且專業態度解決我們辦理事項的疑慮，態度很好。 (櫃台 4 號)		3 月 2 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很好，態度親切。 (櫃台 14 號)		3 月 4 日填寫服務滿意度調查表。
	非常感謝黃俐穎及劉如怡兩位小姐，因家父行動不便(坐輪椅)，3 月 3 日前來戶政，黃小姐告知可「到府服務」印鑑證明，並協助約時間，3 月 4 日劉小姐準時到府服務(提早到)協助家父順利完成申辦印鑑證明，全家人都非常感恩，萬分感謝兩位小姐，服務熱忱值得嘉許。 (櫃台 4 號及 13 號)		3 月 4 日填寫服務滿意度調查表。
	服務態度良好。 (櫃台 4 號)		3 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 12 號)		3 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		3 月 8 日填寫服務滿意度調查表。

	感恩及非常感恩。 (櫃台 10 號)		3 月 9 日填寫 服務滿意度調查表。
	服務態度親切、迅速。 (櫃台 9 號)		3 月 9 日填寫 服務滿意度調查表。
	3 月 14 日前來戶政事務所辦理 英文謄本，蔡一仁先生服務很 專業，非常有效率。 (櫃台 8 號)		3 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。
	服務台與服務人員都相當專業 又親切，謝謝您們的協助，辛 苦了! (櫃台 7 號)		3 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。
	服務很好 (櫃台 2 號)		3 月 16 日填寫 服務滿意度調查表。
	親切、笑容可掬 回答清楚，非常滿意 (櫃台 3 號)		3 月 16 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 8 號)		3 月 16 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 12 號)		3 月 17 日填寫 服務滿意度調查表。
	非常 Sweet (櫃台 11 號)		3 月 17 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 10 號)		3 月 18 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 12 號)		3 月 21 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 3 號)		3 月 22 日填寫 服務滿意度調查表。

	人員很溫柔、善良 (櫃台 10 號)		3 月 22 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 15 號)		3 月 22 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 3 號)		3 月 23 日填寫 服務滿意度調查表。
	呂小姐極專業且態度親切 (櫃台 6 號)		3 月 28 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 3 號)		3 月 29 日填寫 服務滿意度調查表。
	滿意 (櫃台 11 號)		3 月 30 日填寫 服務滿意度調查表。
	很專業、親切 (櫃台 5 號)		3 月 31 日填寫 服務滿意度調查表。
	非常好，謝謝你們 (櫃台 11 號)		3 月 31 日填寫 服務滿意度調查表。
線上滿意度 調查	很滿意 (櫃檯 7 號)		3 月 1 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 7 號)		3 月 1 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 8 號)		3 月 7 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 2 號)		3 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 7 號)		3 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。

	很滿意 (櫃檯 8 號)		3 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 8 號)		3 月 16 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃檯 6 號)		3 月 24 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意		3 月 25 日填寫 服務滿意度調查表。
	張小姐服務非常親切，給予我們很多協助，真的很幸運能遇到她，若有機會請務必給予獎勵，再次衷心感謝蘆竹戶政事務所的幫忙！ (櫃檯 3 號)		3 月 25 日填寫 服務滿意度調查表。
	3 月 22 日到蘆竹戶政查詢祖譜相關事項，承辦人員很有耐心的找到我想要的資料。因處理過程需要較長的時間，辦完已經 5 點半左右。雖然已經超過戶政人員的下班時間，承辦人員張詠菁小姐還是很有耐心的幫我辦到好。還特別跟我說不好意思讓我久等了。其實我比較不好意思讓她晚下班了。在此特別謝謝她的幫忙和親切專業的服務。謝謝。 (櫃檯 10 號)		3 月 26 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意		3 月 31 日填寫 服務滿意度調查表。
電子郵件	你好， 我會搬戶籍到這區，朋友自己的房子，我沒有在這住。 我需要帶什麼文件來辦？ 謝謝	您好： 一、有關您的戶籍想從別的鄉(鎮、市、區)遷入本轄朋友的房子，須準備的文件如下： (一)遷出地及遷入地戶口名簿、遷入者國民身分證、印章	3 月 11 日留言 本所於 3 月 14 日回覆。

		(或簽名)。身分證相片如超過 2 年須準備身分證規格相片 1 張或上傳數位相片(上傳網址 https://www.ris.gov.tw/app/portal/765)。 (二)若要單獨成立一戶，應另提憑房屋所有權狀或最近一期蓋有完稅章戳之 房屋稅單辦理。 (三)委託他人申請者，應附委託書、受委託人國民身分證、印章(或簽章)。 (四)未成年人遷徙，由父母或遷出、遷入地雙方戶長共同為之。父或母單獨為未成年子女申辦，須提具另一方同意書。「委託(同意)書」可至本所網站-便民服務-書表下載區或連結網址 https://taiwangov.com/xMnav 進行下載。 二、另依規定，遷徙應至遷入地戶政事務所辦理遷入登記，但戶籍遷徙是事實行為，遷徙登記應依據事實認定之，且戶籍法第 76 條規定，申請人故意為不實之申請或故意提供戶政事務所不實之資料者，處新臺幣 3,000 元以上 9,000 元以下罰鍰。提醒您應於遷入地址確有居住事實後，再至本所辦理遷入登記。	
服務台前 首長信箱	我觀察張小姐在電腦上，自己細心地看過一遍很細心，一字一字很仔細看再列印，列印結束會主動幫我備註很重要的地方。是很難得的好職員。 (櫃台 10 號)		3 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	我對 10 號櫃台辦事小姐(張小姐)非常滿意，、親切、面帶笑		3 月 22 日填寫服務滿意度調查表。

	容，甚至我帶的關於喪葬補助和遺囑津貼申請單，一樣樣幫我核對令人感動，為人多走一哩路，非常棒！ 等待時還會安慰和親切聊天，深信他是一位卓越的好員工。 (櫃台 10 號)		查表。
	審核許小姐超級棒！我要大大讚美她，111 年 1 月 30 日家人回天國，措手不及，心中哀傷，必須主動幫哥哥代辦相關事宜，先行打電話是許小姐接的，他非常同理心的在年前一小時幫助我辦理，深感溫暖。		3 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
公文書函			
哺集乳室 意見箱			
電話			