

桃園市蘆竹區戶政事務所 111 年 4 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	為辦理戶籍問題，我跟媽媽去了蘆竹戶政，但我媽媽先進去，我是先去廁所，等我進去時 門口的工作人員對我媽媽一個人也沒太友善，看到我出現只會一直說"年輕人查網路就好"，但我看網路就沒有看到需要稅單，而且我也沒看到其實要去遷入地辦理，我不明白為何只會叫人看網路就好，如果是這樣為什麼要義工呢？我媽媽麻煩工作人員寫一下需要的資料，工作人員也是滿不耐煩的。 還好我們去桃園區戶政 大家都很好，辦理時工作人員也提醒我們會要等一下，沒什麼不耐煩，也不會像蘆竹區那樣擋人，我想蘆竹區或許沒什麼惡意，只是當我媽媽還想問什麼時，工作人員一直跳針年輕人查網路就好。 當時感覺實則不是很舒服，前面我沒有查清楚是我的問題，但是工作人員的態度可以不要如此嗎？	您好： 有關您反應辦理戶籍遷移事宜，志工及工作人員服務態度不太友善一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、有關台端反映於 3 月 25 日至本所辦理戶籍遷移時，志工及工作人員在對談時語意表達及服務態度上造成您的觀感不佳，實感抱歉，已責請全所同仁及志工應注意服務禮貌耐心溝通，並持續加強員工及志工服務禮貌教育訓練，以避免類此情事再次發生。 二、如您對本案尚有其他相關問題，可電話洽詢本所行政課，電話 3226227 轉 208 黃課長。 謝謝您來信與指教，敬祝 順心如意 桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上	4 月 3 日反映市政信箱本所查明後於 4 月 12 日回覆。
臉書	長輩要遷戶籍至蘆竹我要怎麼做？	您好： 一、有關詢問戶籍遷入至蘆竹，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（或簽名）。身分證相片如超過 2 年須準備 2 吋身分證規格相片 1 張或上傳數位相片(上傳網址 https://www.ris.gov.tw/app	4 月 13 日留言本所於 4 月 14 日回覆。

		/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。 二、另外提醒您，遷入戶籍應至遷入地戶政事務所為之。 三、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 212 許小姐洽詢。 敬祝 平安順心！	
--	--	--	--

服務台前 優客信箱	很滿意 (櫃台 1 號)		4 月 6 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 1 號)		4 月 7 日填寫 服務滿意度調查表。
	4 號櫃台服務人員不僅態度親切，也主動協助詢問各項政府文件地址是否需隨戶籍地一併更改，雖是第一次來蘆竹區戶政事務所，卻是我印象最好的戶政事務所，期待每次來都能有這麼好的體驗，請繼續維持，辛苦了!謝謝 ((櫃台 4 號)		4 月 12 日填寫 服務滿意度調查表。
	非常滿意 (櫃台 6 號)		4 月 13 日填寫 服務滿意度調查表。
	很優良 (櫃台 5 號)		4 月 19 日填寫 服務滿意度調查表。
	親切、耐心、服務好 (自然人憑證櫃台)		4 月 19 日填寫 服務滿意度調查表。
	小姐服務非常好、態度非常好，棒! (櫃台 5 號)		4 月 25 日填寫 服務滿意度調查表。
	謝謝彭小姐耐心專業的辦理，一切順利及迅速。 (櫃台 11 號)		4 月 25 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 6 號)		4 月 25 日填寫 服務滿意度調查表。
線上滿意度 調查	很滿意 (櫃台 10 號)		4 月 1 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		4 月 6 日填寫 服務滿意度調查表。

	很滿意 (櫃台 7 號)		4 月 7 日填寫 服務滿意度調查表。
	滿意 (櫃台 4 號)		4 月 7 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 10 號)		4 月 8 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 10 號)		4 月 11 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意 (櫃台 5 號)		4 月 14 日填寫 服務滿意度調查表。
	很滿意		4 月 22 日填寫 服務滿意度調查表。
	4/27 早上來辦一次，下午又來辦一次，都剛好遇到呂小姐，覺得她服務很棒 (櫃台 6 號)		4 月 27 日填寫 服務滿意度調查表。
電子郵件			
服務台前 首長信箱	今天來辦理遷戶口業務，碰到呂淑靜專員細心講解與協助，心裡備感溫馨也在很快的時間內完成，真心覺得呂小姐的服務熱忱真的值得讚賞！ (櫃台 6 號)		4 月 27 日填寫 服務滿意度調查表。
公文書函			
哺集乳室 意見箱			
電話			