

桃園市蘆竹區戶政事務所 111 年 7 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
<p style="text-align: center;">市政信箱</p>	<p>本人懷著沉重悲傷心情於 111 年 07 月 20 日 14 時於蘆竹區戶政事務所辦理家人除戶事宜，欲取得除戶謄本後向勞保局及國稅局等單位申辦後續之業務。</p> <p>此次於 11 號櫃台申辦除戶業務，其 11 號人員服務皆良好，惟隔壁 10 號金髮櫃台人員一直提供意見干擾 11 號櫃台申辦業務之進行，向 11 號櫃台稱因機關內部有行政規則函釋，故無法給予除戶謄本。因本人稍早已致電桃園戶政事務所詢問過，桃園戶政事務所已表示能給予除戶謄本，且勞保局及國稅局等單位也只認同除戶謄本才能處理後續事宜，為何蘆竹區戶政事務所無法給予，只能給予死亡證明。然該金髮櫃台人員仍一直表示無法給予，最後竟還謬稱請我們先拿死亡證明到國稅局跟勞保局再申辦一次確定不能使用後，再請前述機關發「補正通知書」，再來本戶政事務所申辦之荒謬言論。後經漫長等待詢問，才發現因行政函釋之解讀不同造成不同見解，除戶謄本最後仍核發，其時間已延宕至 17 時才申辦完畢。</p> <p>如果該 10 號櫃台人員本身業務及法令熟悉度不夠，千千萬萬不要以自身個人見解干擾非你櫃台業務申辦，既然你如此高明為何你不來協助申辦，而只</p>	<p>有關您反映辦理家人除戶及申請戶籍謄本事宜，櫃台同仁專業及法令不足一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下：</p> <p>一、有關 7 月 20 日至本所辦理家人除戶事宜時，係由 11 號櫃台人員受理，其服務良好，惟鄰近服務人員針對申請除戶戶籍謄本有不同意見並干擾 11 號人員業務之進行，過程中服務人員專業不足造成您久候及觀感不佳，深感抱歉，已責請相關人員檢討改進、予以口頭告誡並納入個人考核參據。</p> <p>二、另將加強員工服務禮儀及法令專業素養，以避免此類情事再次發生。</p> <p>三、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 分機 206 鄧課長。</p> <p>謝謝您來信與指教，敬祝 順心如意</p> <p>桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上</p>	<p>7 月 28 日反映市政信箱本所查明後於 8 月 1 日回覆。</p>

	<p>願提供個人意見。你此等行為已經造成民眾及同事之困擾，也只顯見行政機關人員專業不足，行政機關效率低落，而你於17時一到已準時下班不見蹤影。但我們卻已從14時申辦至17時，足足花費3小時許…勞煩請加強自身專業，以避免上述情事再度發生，使民眾觀感不佳。</p>		
<p>臉書</p>	<p>你好          出生證明書需要臨櫃嗎？          還是能用自然人憑證線上申請呢？</p>	<p>您好：          一、有關申請出生證明書需臨櫃辦理，目前尚無提供以自然人憑證線上申請。          臨櫃辦理須準備的文件如下：          (一)本人親自申請：身分證明文件正本。          (二)委託他人申請：受委託人應繳驗身分證明文件正本及委託人出具之委託書(前揭身分證明文件指：國民身分證、外僑居留證、臺灣地區居留證、定居證、中華民國護照或其他足資證明身分之文件)。          (三)申請人應提供當事人之姓名、國民身分證統一編號或出生年月日及所屬行政轄區，並得向任一戶政事務所申請。          二、為節省您的候辦時間，建議可至本所網站首頁-點選「線上預約取號」，或點選網址 <a href="http://117.56.230.243:5001">http://117.56.230.243:5001</a> / 先行預約，依預約時段來所辦理，可優先叫號。          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！</p>	<p>7月1日留言          本所於7月4日回覆。</p>

服務台前 優客信箱	很滿意 (櫃台 6 號)		7 月 1 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 2 號)		7 月 8 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		7 月 8 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 13 號)		7 月 12 日填寫 服務滿意度調 查表。
	讚! (櫃台 11 號)		7 月 13 日填寫 服務滿意度調 查表。
	服務親切，熱忱用心，讚! (櫃台 11 號)		7 月 14 日填寫 服務滿意度調 查表。
	11 號公務員非常有耐心，謝謝 他的服務。 (櫃台 11 號)		7 月 15 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		7 月 15 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 10 號)		7 月 18 日填寫 服務滿意度調 查表。
	感受到您們的用心 很棒的服務，謝謝 (櫃台 5 號)		7 月 19 日填寫 服務滿意度調 查表。
	態度親切，服務專業 (櫃台 11 號)		7 月 21 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		7 月 21 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		7 月 28 日填寫 服務滿意度調 查表。

	服務超好 (櫃台 7 號)		7 月 28 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 8 號)		7 月 28 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)		7 月 7 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 3 號)		7 月 7 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 10 號)		7 月 14 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意		7 月 15 日填寫 服務滿意度調 查表。
	一切都很順利 (櫃台 12 號)		7 月 15 日填寫 服務滿意度調 查表。
	12 號櫃檯黃巧君小姐非常專 業，耐心說明辦理業務。親切 又有服務熱忱，非常愉快的經 驗，感謝。 (櫃台 12 號)		7 月 15 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 5 號)		7 月 19 日填寫 服務滿意度調 查表。
	很滿意 (櫃台 11 號)		7 月 26 日填寫 服務滿意度調 查表。
	服務人員都很敬業，應該多給 一些獎勵激勵		7 月 28 日填寫 服務滿意度調 查表。
電子郵件	本人 6/30 去辦理印鑑證明，事 後收到一個奇怪的國外電話來 確認是否有辦理，這是正常的 嗎？還是貴單位出現了資安漏 洞？	您好，有關您詢問至本所辦理 印鑑證明後，接到確認是否至 戶政事務所辦理業務之來電疑 義一案，說明如下： 一、戶政事務所不會主動透過	7 月 5 日留言 本所於 7 月 7 日回覆。

		<p>電話聯繫民眾，告知身分證被冒用或被辦理戶籍謄本而要求核對個人資料，</p> <p>有關您來信所附前述來電錄音檔，詢問您是否有委託他人至戶政事務所辦理戶籍謄本，並依指示按下數字鍵，因近日常有不明人士冒用戶政事務所及戶所主任名義，騙取民眾個資，請臺端接到類似電話或通知勿受騙上當，如有疑義請撥打本所電話(03)3226227 查證或 165 反詐騙專線諮詢，切勿輕信、回答並勿直接回撥詐騙集團所留下之電話，以免洩漏個人資料或遭受財物損失。</p> <p>二、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。</p>	
	<p>我來信的目的是因為當天辦完之後就收到該不明確認電話，當然本人不認為戶政單位會打該電話，</p> <p>但本人對資安問題有很強烈的感覺貴單位的電腦系統已經有不安全的隱性問題，不然不會有這樣的巧合。</p> <p>本人是在桃園機場的某個單位擔任資安長工作，所以才會來信給貴單位提醒貴單位可能會有資安問題，貴單位應該要找專家去檢測一下電腦系統是否有資訊外漏的資安問題，而不是只有回我一封信就結案。</p> <p>這是本人的職業敏感度，以上建議提供參考。</p>	<p>您好，有關您來信本所，於本所辦理印鑑證明後，接到確認是否至戶政事務所辦理業務之來電，提醒本所之電腦系統是否有資安隱憂一案，說明如下：</p> <p>一、針對您來信提出之問題，本所感謝您的提醒與指教，並將全面性加強資安檢測，避免資訊外漏等資安問題，再次感激您的建議。</p> <p>二、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。</p> <p>/</p> <p>您好，有關您於 111 年 7 月 5 日及 8 日來信反映有關戶政事務所資安漏洞一案，經本所持續追蹤後補充說明如下：</p> <p>一、戶政事務所使用之戶役政資訊系統，其網路是內政部透過 GSN 方式與各作業單位連</p>	<p>7 月 8 日留言 本所於 7 月 8 及 8 月 4 日補充回覆。</p>

		<p>接，使用政府網際服務網(GSN)封閉網路系統，未與外部網際網路連接，且內政部戶政司設有資訊安全監控中心，24小時監控資料交易訊息，以確保資訊安全。</p> <p>二、另本所亦定期資安掃描及維護，並持續全面性加強資安檢測，避免資訊外漏等問題發生。</p> <p>三、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。</p>	
服務台前 首長信箱	10 號綜合受理櫃檯服務人員親切有禮，且當詢問問題時都能熱心完美解答，讓人倍感貼心，真的很棒!		7 月 15 日留言 本所於 7 月 15 日回覆。
公文書函			
哺集乳室 意見箱			
電話			