

桃園市蘆竹區戶政事務所 111 年 11 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	上周四有去蘆竹區戶政事務所辦理結婚登記，要變更戶口，由韓姓承辦小姐辦理，但他沒有跟民眾說明清楚是申請全戶還是申請個人，後來辦好後拿到新的戶口名簿內的詳細記事全都已省略掉了，當下問韓小姐，韓小姐就說【現在都改版了呀，全部省略了】，民眾表示該韓小姐當下沒有想要幫民眾重新辦理的意思，是民眾再次反映了該韓小姐才勉強重新換了新的戶口名簿內有詳細記事給民眾，連要申請公司結婚補助金，該韓小姐也沒有說明清楚是要用個人還是申請全戶的，就只說依公司規定，導致民眾多支付規費 100 多元，造成太太在國外也無法使用，來電投訴該人員。	有關您反應辦理結婚登記事宜，投訴服務人員一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、有關您反應上週四至本所辦理結婚登記，領取到的是省略記事之戶口名簿，後經您要求服務人員才重新列印詳細記事之戶口名簿。另因要申請公司結婚補助金，服務人員亦未對您說明需申請全戶亦或是個人戶籍謄本，導致多支付規費 100 多元，當天申辦之戶籍資料，您的太太在國外也無法使用，過程中服務人員造成您的困擾，深感抱歉，經查明本案承辦人為彭小姐，並已責請該員檢討改進。 二、因為每一家公司或機關申請婚假或是結婚補助金的規定不同，需要的戶籍謄本類別(個人或全戶)也會不同，通常是配合需求單位的規定以申請戶籍謄本類別。另外基於個人隱私，服務人員不會主動詢問民眾上班地點，故當日無法得知您的太太資料需拿到國外使用，所以無法即時提醒您另有英文戶籍謄本可供選擇申辦。 三、本所將持續加強員工教育訓練，要求對於辦理結婚登記後續需申請之戶籍謄本類別提醒，並要求同仁注意服務禮貌及溝通語氣，以避免此類情事再次發生，以提升服務人員服務品質。	11 月 16 日反映市政信箱本所查明後於 11 月 18 日回覆。

		四、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。 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	
臉書			
服務台前 優客信箱	服務人員親切，口條清楚 (櫃台 11 號)		11 月 1 日填寫服務滿意度調查表。
	喜歡親切的服務 (櫃台 8 號)		11 月 1 日填寫服務滿意度調查表。
	服務佳，值得佳獎 (櫃台 11 號)		11 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	蕭先生專業親切 (櫃台 14 號)		11 月 8 日填寫服務滿意度調查表。
	對黃素菁的服務很滿意 (櫃台 4 號)		11 月 9 日填寫服務滿意度調查表。
	對林鳳琴的服務很滿意 (櫃台 11 號)		11 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	很便民、服務好、態度親切 (櫃台 6 號)		11 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	對劉如怡的服務滿意 (櫃台 13 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	對劉如怡的服務很滿意 (櫃台 13 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	對劉如怡的服務很滿意 (櫃台 13 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。

對劉如怡的服務很滿意 (櫃台 13 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
服務員很盡心幫人想 (櫃台 5 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
態度親切和善且十分專業 (櫃台 12 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
對呂淑靜的服務很滿意 (櫃台 6 號)		11 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
對黃巧君的服務很滿意 (櫃台 12 號)		11 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
服務親切、細心負責又熱心 (櫃台 14 號)		11 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
對黃素菁的服務很滿意 (櫃台 4 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
對賴美鳳的服務很滿意 (櫃台 7 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
11 號櫃檯服務服務非常好 (櫃台 11 號)		11 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
對劉如怡的服務非常滿意 (櫃台 13 號)		11 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
對黃巧君的服務很滿意 (櫃台 12 號)		11 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
服務非常完善 (櫃台 6 號)		11 月 24 日填寫服務滿意度調查表。
對林鳳琴的服務很滿意 (櫃台 11 號)		11 月 24 日填寫服務滿意度調查表。

	對劉如怡的服務非常滿意 (櫃台 13 號)		11 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	對呂明樹的服務非常滿意 (櫃台 11 號)		11 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	對黃素菁的服務很滿意 (櫃台 9 號)		11 月 30 日填寫服務滿意度調查表。
線上滿意度 調查	對張詠菁服務很滿意 (櫃台 10 號)		11 月 3 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很好，回答問題很專業 (櫃台 6 號)		11 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	對 8 號櫃檯黃小姐服務很滿意 (櫃台 8 號)		11 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	對 14 號櫃檯蕭先生服務很滿意 (櫃台 14 號)		11 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	對賴美鳳的服務滿意 (櫃台 7 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	對賴美鳳的服務滿意 (櫃台 7 號)		11 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	7 號櫃檯小姐親切 (櫃台 7 號)		11 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
	對林鳳琴的服務很滿意 (櫃台 7 號)		11 月 16 日填寫服務滿意度調查表。
	對呂淑靜的服務很滿意 (櫃台 6 號)		11 月 16 日填寫服務滿意度調查表。
	對張詠菁的服務很滿意 (櫃台 10 號)		11 月 18 日填寫服務滿意度調查表。

	對呂淑靜的服務滿意 (櫃台 6 號)		11 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
	對黃巧君的服務很滿意 (櫃台 12 號)		11 月 23 日填寫服務滿意度調查表。
	沒有需要改善的，各方都非常好 (櫃台 7 號)		11 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	賴小姐服務真的好到不行！ (櫃台 7 號)		11 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	對呂淑靜的服務很滿意 (櫃台 6 號)		11 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	對蕭可農的服務很滿意 (櫃台 8 號)		11 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	對蕭可農的服務很滿意 (櫃台 8 號)		11 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件	您好，請問 我是台灣人，前夫是英國籍，我們已經在英國當地離婚，有拿到法院的文件，請問我回台灣登記離婚、換身分證需要什麼其他文件嗎？ 謝謝	本所回覆如下： 您好，有關您詢問已於英國離婚，已取得法院的文件，欲回國辦理離婚登記一案，說明如下： 一、應備文件： (一) 戶口名簿、國民身分證、經驗證之法院判決離婚證明文件及中文譯本。 (二) 委託他人辦理者，應附委託書或授權書及受託人身分證、印章。 二、注意事項： (一) 國外離婚者，離婚證明文件及中譯本須經我駐外館處驗證，並加註「符合行為地法」之字樣，得	11 月 21 日留言本所於 11 月 22 日回覆。

		單方申辦。如委託代辦時，授權或委託書亦應經駐外館處驗證。倘於辦理外國文件驗證時，不克備妥中譯本一併認證，可先辦理該外國文件驗證，或先譯成英文一併辦理驗證，並於回國後持憑經駐外館處驗證之外文原件向國內公證人申請翻譯認證。 (二) 持外國法院判決文件欲於國內辦理離婚登記，倘文件內容載有「被告一方未到場應訴」者，應另向判決法院請領「合法送達」通知書，翻譯後併予驗證，以利辦理離婚登記。 (三) 離婚一方在國內現有或曾有戶籍者，在國外離婚者，得檢具相關文件，向駐外館處申請，經驗證後函轉戶籍地或最後遷出戶籍地戶政事務所或親自向任一戶政事務所辦理離婚登記。 三、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。	
--	--	---	--

服務台前 首長信箱			
公文書函			
哺集乳室 意見箱			
電話			