

桃園市蘆竹區戶政事務所 112 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	如成年子女需同址分戶需準備什麼資料？ 已婚有未成年子女兩位但公婆有自住宅但家庭成員太多不夠居住，想申請社會住宅，但直系血親有自住宅，故想申請同址分戶的話，應準備什麼資料？	一、有關詢問同址分戶一案，須準備的文件如下： (一)分戶者之戶口名簿、國民身分證、印章（或簽名）（夫妻、未成年子女不得於同一地址分為兩戶）。 (二)父或母單獨為未成年子女申辦分戶，須提具另一方同意書（父或母於國外者應作成授權書並經我國駐外單位驗證）。 (三)委託他人申請者，應附委託書、受委託人國民身分證、印章（或簽名）。 (四)單獨立戶之房屋證明文件，應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	3 月 15 日留言 本所於 3 月 16 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		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。 二、另外提醒您，分戶登記應至戶籍地戶政事務所為之。 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！	
臉書	你好，請教一些問題，我朋友的小孩已經成，跟地下錢莊借了很多錢，請問我朋友可以請他的小孩把戶籍遷到戶政事務所嗎？	您好： 一、有關詢問朋友可否把他小孩的戶籍遷到戶政事務所一案，依戶籍法第 50 條第 1 項規定：「全戶遷離戶籍地，未於法定期間申請遷徙登記，無法催告，經房屋所有權人、管理機關、地方自治機關申請或無人申請時，戶政事務所得將其全戶戶籍暫遷至該戶政事務所。」。 二、按行政法院 56 年判字第 60 號判例：「遷徙係事實行為，遷徙登記自應依事實認定。」，按遷徙登記係以居住事實為依據，辦理遷徙登記時，須有居住事實始能遷入。 三、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 洽詢。	3 月 25 日留言 本所於 3 月 27 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		敬祝 平安順利！	
臉書	我想詢問如果代辦護照需要帶什麼東西。	您好： 一、有關詢問代辦護照一案，戶所僅受理初次申辦護照(本人須親自到戶所辦理)，不受理護照過期換發或遺失補發。 初次申辦護照須準備的文件如下： 1. 本人親自攜帶國民身分證正本（未滿 14 歲且未請領國民身分證者，應附戶口名簿）。 2. 最近 6 個月內拍攝之白底彩色照片 2 張（應符合晶片護照相片規格）。 3. 年滿 14 歲未滿 18 歲，須由法定代理人簽名同意申辦護照。若申請人由法定代理人陪同到戶所申辦，請法定代理人繳驗國民身分證；若法定代理人未陪同申辦，須事先填妥「同意書」帶至戶所申辦，簽署「同意書」之法定代理人國民身分證亦須帶至戶所核驗。 4. 未滿 14 歲申請人須由法定代理人陪同到戶所申辦，若法定代理人無法陪同，可由法定代理人委任直系血親尊親屬或旁系血親三親等內親屬陪同。法定代理人須事先填妥「委任陪同書」委由陪同者帶至戶所申辦，陪同者及簽署「委任陪同書」之法定代理人國民身分證亦須帶至戶所核驗。 5. 相關資訊可於外交部領事事務局全球資訊網	3 月 26 日留言 本所於 3 月 27 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		(https://www.boca.gov.tw)「護照/首次申請護照親辦」項下查詢。 二、另外提醒您，首次申請護照可向全國任一戶政事務所辦理。 三、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 洽詢。 敬祝 平安順利！	
臉書	蘆竹戶政您好，我有個問題想請問一下，我目前在美國，我的女兒跟兒子在2018年離開了台灣，目前在越南讀書，女兒今年17歲，兒子10歲、他們的監護人都是我，在這中狀況之下孩子想回到台灣生活讀書，但以我知道離開了台灣2年就被移除戶籍，那麼孩子們可以用什麼方法回台灣恢復戶籍呢？我需要怎麼辦理與準備呢？因為我人目前還無法回台灣，那麼孩子可以自行到戶政去辦理戶籍嗎？	您好，有關詢問未成年子女恢復戶籍一案，說明如下： 一、適格申請人：未成年人恢復戶籍，應由法定代理人或遷入地戶長為之。 二、應備文件： (一)當事人中華民國護照或入國證明文件。 (二)當事人國民身分證及最近2年內拍攝之符合規格相片1張或數位相片（上傳網址 https://www.ris.gov.tw/app/portal/765），未成年子女若未請領國民身分證者，得免繳交身分證及相片。 (三)遷入地戶口名簿，如欲另立一戶，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、	3月31日留言 本所於3月31日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		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。 (四)委託他人辦理者,應出具委託書,受委託人國民身分證、印章(或簽名),委託人於國外者應作成授權書並經我國駐外單位驗證。 三、另外提醒您,本人應持中華民國護照或入國證明文件入境,並於入境後至遷入地戶政事務所辦理恢復戶籍。 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	很滿意。 (自然憑證 呂淑靜)		3月1日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台5號 蔣毓瑋)		3月2日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台5號 蔣毓瑋)		3月2日填寫服務滿意度調查表。
	13號櫃台劉小姐熱心親切非常優質的公務人員,相當少見!很讚!(櫃台13號)		3月2日填寫服務滿意度調查表。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
	7 號櫃台賴小姐服務很細心。(櫃台 7 號 賴美鳳)		3 月 3 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意現在的設施、服務態度太棒了。 (櫃台 11 號 劉爾鈞)		3 月 6 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		3 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 3 號 許富偉)		3 月 8 日填寫服務滿意度調查表。
	熱心服務。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		3 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	張思涵最佳服務、親民可愛。(櫃台 14 號)		3 月 13 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 5 號 蘇筱涵)		3 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員熱心，即使過了下班時間，也很盡責完成，非常值得嘉獎。 (櫃台 8 號 蕭可農)		3 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	親切、快速。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	主動提供因門牌變更之後的身分證核發服務，很便利。(櫃台 8 號)		3 月 24 日填寫服務滿意度調查表。
	服務滿意，但希望與蘆竹區公所合併同棟大樓，以便洽辦事宜(主要交通不方便)。(櫃台 8 號)	有關您反映交通不方便乙事，目前蘆竹區公所至本所有設置免費公車，可於蘆竹區公所前搭乘「黃線 L302、紅線 L306、藍海線 L309」至本所下車，公車路線詳參本所網頁/機關通訊錄/交通資訊，歡迎搭乘。	3 月 25 日填寫服務滿意度調查表。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
	為什麼辦護照排序是現場和預約一起，現場排很久，一直被預約的排前，導致在這都要等非長久，一組 30 分鐘，我 8:30 等到 11:00 都還沒辦到。	一、您於 3 月 25 日當日至本所辦理護照，由於當日是星期六，是公務機關之補班日，但因為大部份私人公司未上班，所以當日湧入大量辦理戶政業務案件及首次辦理護照之民眾，因為本所僅有一台辦理護照作業之機具，爰造成您的久候，深感歉意，本所將會檢討相關作業流程，以減少民眾等候時間。 二、有關首次辦理護照，本人可親自至外交部領事事務局辦理，或至全國任一戶政事務所辦理人別確認後，委由旅行社辦理，亦得直接由戶政事務所辦理護照一站式服務，您可選擇適合您的方式辦理，以節省您的時間。 三、目前內政部有提供網路預約系統(https://www.ris.gov.tw/app/portal/671)供申請預約，建議您可參考使用，以減少您現場等候的時間。	3 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 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 12 號 蘇筱涵)		3 月 3 日填寫服務滿意度調查表。
	很棒。 (櫃台 13 號 劉如怡)		3 月 6 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 13 日填寫服務滿意度調查表。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
	很滿意。		3 月 13 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 15 日填寫服務滿意度調查表。
	都很棒。 (櫃台 12 號 林誼錚)		3 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。		3 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (13 號櫃檯及 2 號櫃檯-辦理自然人憑證)		3 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		3 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		3 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	服務態度非常良好，願意脫下口罩讓我們兩位聽障新人了解整個過程與該簽名的注意事項。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		3 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 9 號 黃素菁)		3 月 29 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件	您好： 我想詢問蘆竹或是桃園哪一個服務站是有辦理假日結婚?謝謝您的回覆~	您好，有關您詢問本所或本市其他戶所是否受理假日結婚一案，說明如下： 一、本市各戶政事務所受疫情影響暫停假日預約結婚登記服務，在考量疫情變化及人力調配…等因素，各戶政事務所假日預約結婚登記服務	3 月 15 日留言 本所於 3 月 16 日回覆。 補充說明： 1. 戶所平日洽公民眾眾

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		仍維持暫停。 二、為簡政便民，結婚登記已開放異地受理，您可至全國任一戶政事務所辦理；或建議您可於結婚登記前 3 個辦公日內，向戶政事務所辦理結婚登記，並指定結婚登記生效日。 三、歡迎多加利用內政部戶政司全球資訊網線上預約系統（網址：https://www.ris.gov.tw/app/portal/671），以減少現場等候時間。 四、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。	多，加上戶所同仁亦時有確診個案，目前戶所多利用假日人員淨空時，加強環境消毒與清潔，以維護洽公民眾及戶所同仁之健康與安全。考量人力調配之因素與服務量能，各戶所週六延時及假日預約結婚登記服務仍維持暫停。 2. 民眾若需預定假日為結婚登記生效日，可於生效日前三個辦公日至戶政事務所辦理結婚登記，並指定結婚登記生效日。 3. 市府將參酌鄰近都會區（如臺北市及新北市）戶政機關開辦情形，滾動式檢討是否恢復。
	孩子要辦身分證 您好：孩子目前 13 未滿	您好，有關您詢問未成年人辦理國民身分證一案，說明如下：	3 月 31 日留言本所於 3 月 31 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
	14,5 月才足 14 歲，要辦孩子身分證，請問孩子本人要到場嗎？	一、初領國民身分證： (一)申請人：年滿 14 歲者，當事人應親自辦理。未滿 14 歲請領者，應由法定代理人雙方或由法定代理人委託當事人直系血親尊親屬代為申請，當事人(小朋友)亦應親自到場核對人貌。 (二)應備文件：本人戶口名簿正本或貼有相片之身分證明文件、本人最近 2 年內拍攝之符合規格相片 1 張或數位相片(國民身分證相片規格可至「內政部戶政司全球資訊網」-主題資訊-國民身分證專區-國民身分證相片規格 https://www.ris.gov.tw/app/portal/187 查詢，繳交數位相片者請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)。 (三)未滿 14 歲請領者，法定代理人應帶國民身分證、印章(或簽名)。(如法定代理人無法共同辦理，應由未到場之法定代理人出具同意書，交由另一方辦理。如法定代理人委託當事人直系血親尊親屬代為申請，由法定代理人共同出具委託書，受託人並應出具國民身分證、印章(或簽名)；如同意書或委託書在國外作成者，應經我國駐外館處驗證；其在大陸地區或香港、澳門作成者，應經行政院設立或指定之機構或委託之民間團體驗證)。 二、本案如有其他疑義，歡迎來電	

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		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			