

桃園市蘆竹區戶政事務所 112 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			
臉書			
服務台前 優客信箱	服務很好。 (櫃台 3 號 呂明樹)		4 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	繼續保持甜美的笑容及服務。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		4 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	氣氛好、合作無間。 (櫃台 5 號 蘇筱涵)		4 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	很快、專業、好親切。 (櫃台 2 號 林鳳琴)		4 月 8 日填寫服務滿意度調查表。
	很親切。 (櫃台 15 號 呂淑靜)		4 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	流程重點提示更簡約,感謝辛勞。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		4 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	很棒的服務。 (櫃台 11 號 劉爾鈞)		4 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	很快、親切。 (櫃台 7 號 賴美鳳)		4 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	感受皆相當好。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	很好、專業、很親切。 (櫃台 4 號 黃巧君)		4 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員很優秀,棒。 (櫃台 5 號 蘇筱涵)		4 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	非常滿意。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 17 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
	服務人員服務良好。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	服務佳。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	很滿意。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很專業，謝謝。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員親切有禮貌，讚！ (自然人憑證 洪婉禎)		4 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很貼心。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		4 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	非常滿意，繼續保持。 (櫃台 6 號 蔣毓瑋)		4 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	很棒，謝謝。 (櫃台 8 號 彭意潔)		4 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	謝謝，辛苦了。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 26 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員友善、效率高。 (櫃台 15 號 呂明樹)		4 月 26 日填寫服務滿意度調查表。
	很謝謝服務人員親切的幫忙，還很熱心提醒我舊有身分證更換，很感激。 (櫃台 5 號 陳麒仰)		4 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	非常感謝林小姐的幫助，使門牌證明快速取得。 (櫃台 2 號 林鳳琴)		4 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
線上滿意度調查	13 號櫃檯承辦人員劉小姐服務認真、仔細、有耐心，非常感謝。		4 月 6 日填寫服務滿意度調查表。
	很棒。		4 月 7 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
	很貼心。		4 月 10 日填寫服務滿意度調查表。
	於 112 年 4/17 日上午至貴所辦理新生兒報戶口，丁小姐親切專業，非常感謝她。		4 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	蔣小姐服務親切。		4 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	4/28 下午 4 點左右的 13 號櫃台人員專業度不足，卻以自己是新人為由解釋，即使是新人也應具備專業能力才能服務民眾。	有關您反映服務人員專業度不足乙事，造成您的困擾及觀感不佳，深感抱歉，已責請及輔導該員檢討改進。另將加強員工法令專業素養，以避免此類情事再次發生，以提升服務品質。	4 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件	負責人女士/先生： 小兒楊○玠在美國過世已超過一年，已逾越死亡登記之申請期限，請問該怎麼辦？可否由貴所逕為登記？楊○中	您好，有關您詢問兒子於國外過世並已逾一年，戶政事務所可否逕為登記一案，說明如下： 一、國外過世之死亡登記，請您帶本人及兒子之國民身分證、兒子之戶口名簿及死亡證明文件辦理，在國外作成之死亡證明文件須經我駐外使館處、代表處、辦事處或其他外交部授權機構驗證，如係外文證明文件應翻譯成中文經駐外單位驗證或經外交部複驗或法院、民間公證處公證。 二、死亡登記應自死亡事件發生或死亡事實確定後 30 日內辦理。國內死亡者，死亡登記未於法定期間申請，經戶政事務所催告仍不申請者，戶政事務所應逕為登記。國外死亡者，請於死亡證明文件驗證後 30 日內辦理。 三、有關您的兒子於國外過世，本國	4 月 13 日留言 本所於 4 月 14 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		之衛生主管機關或醫療機構無相關資料可通報至戶政事務所，戶政事務所無法逕為死亡登記。故仍請您依上述規定，將兒子之死亡證明文件驗證，並至任一戶政事務所辦理，以符戶籍資料之正確性。 四、本案如有其他疑義，歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。	
	蘆竹戶政, 您好: 因與馬來西亞籍男友計劃明年登記結婚, 他也會定居在台灣。請教要台灣登記結婚, 要準備的申請資料有哪些呢? 他在馬來西亞需要先辦理或準備什麼文件來台才能順利辦理結婚登記呢? 以上, 謝謝。涂○蓮	您好, 有關您詢問國人與馬來西亞籍人士結婚, 應準備文件一案, 說明如下: 一、請您與配偶雙方親自到戶政事務所辦理結婚登記, 並攜帶您的國民身分證、戶口名簿及結婚書約。因為您的配偶是外國籍者, 所以請他檢附外籍配偶取用中文姓名聲明書、原屬國之婚姻狀況證明文件及中文譯本並經駐外館處驗證(婚姻狀況證明文件於原核發機關核發之日起 6 個月內有效)、護照。(以上文件皆需為正本)。 二、上述結婚書約應載有結婚雙方當事人之姓名、出生日期、國民身分證統一編號(護照號碼或居留證號碼)、戶籍住址(國外居住地址)等相關資料, 及 2 人以上證人簽名或蓋章等相關資料。 三、另為簡政便民, 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。 四、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:	4 月 14 日留言 本所於 4 月 17 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		https://www.ris.gov.tw/app/portal/671), 以減少現場等候時間。 五、本案如有其他疑義, 歡迎來電 03-3226227 分機 216 彭小姐洽詢。	
	貴所您好: 敝人4月25日因簽證之需求, 急需轉戶籍、換發身分證及請領英文戶籍謄本, 當日因人多, 故待輪到本人時已快到 17:00 下班時間, 幸遇貴所承辦人員黃巧君小姐耐心辦理相關業務, 待辦好已至 17:25, 黃小姐笑容滿面請我 3 天後來領取英文謄本, 並安慰我會儘量提早完成, 若提早完成會打電話通知我。 次日中午, 黃小姐打電話通知可以領取英文謄本, 讓本人萬分感謝, 感謝貴所有如此優秀的工作人員, 能專業快速地完成民眾所託, 也請貴所表揚專業且具服務熱忱的黃小姐, 再次感謝! 敬祝貴所 業務順利 民眾魏○足敬上 手機: 0953*****	有關您反映感謝蘆竹戶政的服務品質一案, 說明如下: 一、有關您讚許本所服務人員黃巧君小姐於下班時間仍耐心為您申辦業務, 並笑容滿面提前通知您領取英文戶籍謄本, 對其服務精神、態度及效率表達謝意, 其優良服務能夠得到您的肯定, 本所將於所務會議公開表揚黃巧君小姐, 並列入 112 年 4 月份員工獎勵加分項下。感謝您對本所服務人員的讚許, 全體同仁皆深感榮幸, 今後仍秉持專業及親切的服務態度, 提供優質的服務品質。 二、如您對本案尚有其他相關問題, 歡迎您來電洽詢 03-3226227 轉 206 鄧課長。 感謝您的來信與指教, 敬祝 平安順心 桃園市蘆竹區戶政事務所 主任韓靜宜 敬上	4 月 26 日留言 本所於 4 月 27 日回覆。
服務台前 首長信箱			
公文書函			

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
哺集乳室 意見箱			
電話			