

桃園市蘆竹區戶政事務所 112 年 10 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	申請 N 合一服務時，發送的進度查詢簡訊，簡訊內容中使用的查詢網址是個轉址用的短網址，會產生以下問題： 1. 網址看不出來是個政府單位發出的訊息，容易被誤會成是否為詐騙簡訊而錯過。 2. 短網址容易被變照成為詐騙簡訊。 3. 透過短網址再轉址，負責轉址的網站 https://reurl.cc/ 並不是政府單位，而是一個私人網站，沒有考慮到資安問題，並且變相成為私人網站的流量來源，公家機構為私人機構服務，請確認有無違法問題。	有關您反映 N 合一簡訊內容一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、有關您所反映 N 合一便民服務進度查詢簡訊所提供之查詢網址並非政府單位之網址，易讓民眾誤解為詐騙網站及產生資安疑慮，造成您的困擾，深感歉意。 二、N 合一便民服務簡訊發送之進度查詢網址疑義案，本所已於 112 年 10 月 25 日以桃市蘆戶字第 1120006848 號函報主管機關，建請其修正簡訊發送之查詢網址，以避免民眾困擾及提升政府形象。 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 216 黃課員。 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	10 月 19 日留言 本所於 10 月 25 日回覆。
臉書			
服務台前 優客信箱	服務態度很好，不了解的地方耐心解釋給我聽。 (櫃台 7 號)		10 月 4 日填寫 服務滿意度調查表。
	環境很乾淨、服務人員親切有耐心、廁所外面牆上的親屬稱謂圖做得很好。 (櫃台 3 號)		10 月 4 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
	所有公務機關服務最好、最親切，因為最近跑了超多服務機關，感觸很多。(櫃台 1 號)		10 月 5 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員具備專業的能力協助民眾處理所需事項，且服務專業誠懇值得表揚。(櫃台 1 號)		10 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		10 月 16 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		10 月 16 日填寫服務滿意度調查表。
	態度親切而且有耐心幫忙解決問題。 (櫃台 5 號)		10 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	請繼續保持親切、專業、熱忱，謝謝。 (櫃台 3 號)		10 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		10 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		10 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	謝謝丁丁親切專業協助辦理業務，非常熱心。 (櫃台 1 號)		10 月 25 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		10 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 10 號)		10 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 12 號)		10 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		10 月 31 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
線上滿意度調查	服務很滿意。 (櫃台 1 號)		10 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		10 月 12 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 11 號)		10 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 11 號)		10 月 17 日填寫服務滿意度調查表。
	有問必答，體貼民眾。 (櫃台 3 號)		10 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
電子郵件			
服務台前 首長信箱			
公文書函			
哺集乳室 意見箱			
電話			