

桃園市蘆竹區戶政事務所 112 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	本人於 11 月 08 日 09 時左右，至蘆竹戶政事務所抽取號碼牌 39 號(印象是 10 號櫃台男生服務)，為強制執行辦理債務人戶籍謄本一事，已提出地方法院判決書及確定判決書正本及影本，詎料貴所服務員與貴所主管拒絕提供，理由係以「單純從判決書及確定判決書無法辨識是否有契約未履行或是債務未清償、害怕被告等云云」拒絕之，荒謬可及，難道貴所凌駕於法院已做事實認定而為之判決？ 然本人輾轉至龜山戶政事務所，提供相同利害關係證明文件，依然可以領取債務人之戶籍謄本，莫名其妙，能否請貴府盡教育人員之責，服務員不懂就算了，做後面的主管自己職司何職都搞不清楚，從業多年第一次見到如此毫無常識的服務員及主管，造成當事人民眾多跑好幾趟(因國稅局無戶籍謄本無身分證無法查閱財產)，必須蘆竹龜山桃園三頭跑，浪費時間及金錢。在此嚴重客訴，憑據利害關係請領戶謄已是訴訟常識，為何蘆竹戶政事務所人員主管如此沒有法學知識？	有關您反映申請債務人戶籍謄本，服務人員及主管專業知識不足一案，經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下： 一、按申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則第 2 點第 1 款規定，利害關係人申請當事人戶籍謄本，係指「契約未履行或債務未清償」。因債權債務關係證明文件種類繁雜多樣，且戶籍謄本核發涉及個人隱私，尤應審慎，受理同仁如遇較不常見態樣文件，為確保當事人權益，皆請示後線審核人員及主管協同確認。 二、有關您反映於 11 月 8 日至本所提出法院判決書及確定證明書申請債務人之戶籍謄本，遭櫃台服務人員及主管拒絕核發，經查當日協助櫃台服務人員解說法令之人員並非主管，另服務人員遇有疑義案未能與主管溝通，逕拒絕您的申請，造成您的困擾，深感抱歉。本所亦將持續加強教育訓練，提升員工專業知識及服務品質，以避免此類情事再次發生。 三、本案因服務人員遇有疑義案未能與主管溝通，逕拒絕您的申請及與您，對談中用語不妥適部分已由主管課長晤談相關人員，並責請檢	11 月 10 日留言 本所於 11 月 16 日回覆。

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
		討改進溝通方式，避免造成民眾往返奔波及產生誤會並納入個人考核參據。 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	洪小姐非常親切熱忱，是我碰到最好的戶政人員，很高興碰到洪小姐，謝謝她的服務。 (櫃台 5 號)		11 月 2 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意，都很好。 (櫃台 6 號)		11 月 8 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 7 號)		11 月 9 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 3 號)		11 月 13 日填寫服務滿意度調查表。
	服務禮儀及專業很滿意，建議： 1. 都沒有為廣大區民著想，首先應多一點公車從蘆竹區公所直達戶政事務所門口。 2. 沿路走過來在溪州站下車都沒有路標指示蘆竹戶政事務所的方向。 3. 沿路清潔道路人員都沒有善盡職責，尤其大橋人行道髒亂不堪，南崁之恥，突顯落後。 4. 蘆竹戶政事務所應在頂樓設立招牌，遠遠才能辨識。 改進才是文明進步，謝謝。 (櫃台 5 號)	有關您的建議回復如下： 1. 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。相關停車或免費公車路線資訊皆可參考本所官網/交通資訊，另本所服務台前亦設置「交通資訊指引」供民眾參考。 2. 於南崁路二段及南工路口處上方，設有蘆竹戶政事務所方向之路標指示。 3. 有關人行道髒亂部分已向桃園市政府環境清潔稽查大隊之蘆竹區中隊通報，其表示將派員改善。 4. 考量本棟大樓為聯合辦公大	11 月 16 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
		樓，已於地面層及外牆統一掛設招牌，實屬無法再自行於頂樓增設招牌。 感謝您的建議。	
	謝謝您們，辛苦了。 (櫃台 3 號)		11 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		11 月 20 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 7 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 4 號)		11 月 21 日填寫服務滿意度調查表。
	洪小姐態度親切、服務專業，很有第一線人員的熱忱與親和力。讚讚！ (櫃台 5 號)		11 月 22 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意，讚。 (櫃台 4 號)		11 月 23 日填寫服務滿意度調查表。
	1 號林小姐很棒棒棒！ (櫃台 1 號)		11 月 24 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 2 號)		11 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	工作人員很親切溫柔，值得鼓勵。 (櫃台 7 號)		11 月 27 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 4 號)		11 月 2 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 6 號)		11 月 3 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。		11 月 6 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 2 號 黃小姐)		11 月 7 日填寫服務滿意度調查表。
	服務人員很親切，對於詢問也很專業的回覆。 (櫃台 8 號)		11 月 23 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			