

桃園市蘆竹區戶政事務所 113 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
<p>市政信箱</p>	<p>民眾反映 地點:蘆竹區戶政事務所 事由:3/11 下午 2:00~3:00, 民眾於該所辦理遷戶籍, 當下有一位阿嬤也同時辦理案件, 服務櫃台一位女性服務人員, 髮型為男性髮型, 要求阿嬤簽字, 阿嬤告知不識字, 該人員以台語噲說: 你也太離譜, 至少也要會寫自己的名字。投訴該服務人員態度惡劣, 不耐煩, 對沒長者沒有基本的尊重, 請調閱當時監視器了解該事件。 本案不清楚可與民眾聯繫, 民眾電話僅供承辦單位業務聯繫</p>	<p>有關您反映, 服務台人員態度不佳一案, 經交由本市蘆竹區戶政事務所處理說明如下: 一、是日與您同時段洽公的長者民眾為辦理護照業務, 因該民眾表示不識字要將申請書帶回家請家人幫忙, 服務台人員為免其再多跑一趟戶所, 所以主動協助填寫申請書, 但因申請書簽名欄需由本人簽名, 服務人員在向其說明中, 一時說詞不當造成您的誤解及觀感不佳部分, 深感抱歉, 已由主管課長晤談當事人, 並責請檢討改進說話方式及溝通技巧, 避免讓民眾產生誤會及納入個人考核參據。 二、感謝您的來函指教, 針對員工的缺失做提醒, 我們會虛心改善, 並將持續加強同仁服務禮儀及溝通技巧之教育訓練, 以精進更優質的服務, 避免類似情形再次發生。 三、如您對本案尚有其他相關問題, 可電話洽詢本所行政課黃課長。 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</p>	<p>3 月 11 日留言 本所於 3 月 18 日回覆。</p>
<p>臉書</p>			

民眾反映管道	反映內容	本所回覆內容	備註
服務台前 優客信箱	笑容可嘉、服務親切，幫忙區公所詢問愛心卡使用問題。確認身分非常仔細，真的好棒！ (櫃台 3 號)		3 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 6 號)		3 月 27 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 11 號)		3 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 11 號)		3 月 28 日填寫服務滿意度調查表。
	8 號張小姐服務態度非常的貼心，溫和親切，主動協助打電話詢問民眾需求項目，毫無厭煩，真的要給讚。(櫃台 8 號)		3 月 29 日填寫服務滿意度調查表。
線上滿意度 調查	服務很滿意。 (櫃台 10 號)		3 月 8 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意，都很棒。 (櫃台 6 號)		3 月 11 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 10 號)		3 月 12 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意，超棒的。 (櫃台 8 號)		3 月 13 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		3 月 14 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		3 月 18 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		3 月 19 日填寫服務滿意度調查表。
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		3 月 19 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
	服務很滿意。 (櫃台 5 號)		3 月 20 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			