105年1月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 公務機關宜整併同大樓，減少經辦人員代辦之事項。 | 基於各機關承辦業務差異甚大，整併機關範圍難以界定，故為減少民眾來回奔波、舟車勞頓之不便，桃園市政府建立戶籍資料異動跨機關通報服務，以提升行政效率與服務品質，達成簡政便民目標。您的建議本所將錄案向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 服務一百分，讚！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 非常棒！感恩啦！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | Very good | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 謝謝服務台 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 服務人員很好。熱心 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 很好了！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 一切都很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務人員很親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 無 服務及專業度很好！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 貼心服務、親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 熱心提供服務，笑容可掬。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 很滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 非常熱心 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 17 | 服務很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 18 | 滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 19 | 小姐作業親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 20 | 讚 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 21 | 服務態度非常滿意態度可佳 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年2月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 感謝貴所掛原住民畫家的畫，因為復興區公所區代表會都不屑掛自己的原住民畫家的畫，這是我深切的感受。 | 為提升服務品質，於本所設置藝術窗廊，結合熱心公益之藝術工作者，提供鄉親們美的視覺饗宴，米路．哈勇老師是非常優秀的原住民畫家，作品多元且繽紛，感謝您對展出者以及作品的肯定與鼓勵。 |
| 02 | 感恩便民 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 服務很好！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 感謝服務員幫解決問題 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 態度非常好喲！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 服務超好，超細心，免予我來回奔波的時間，超感謝的。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 態度很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 說明細心。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 很滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | good！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 態度親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 很完美 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 作業服務好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年3月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 辦理第二張自然人憑證續辦應予折扣。 | 一、自然人憑證IC卡工本費自本102年4月1日起由新臺幣275元調降為新臺幣250元，先予敘明。  二、自然人憑證是推動電子化政府的基礎建設，具有網路身分認證及傳輸安全之功能，為提昇用戶憑證安全及因應網路環境效能提升，並參考世界各主要國家對於金鑰安全長度的建議，自然人憑證已於100年1月1日起全面改採核發金鑰長度為RSA 2048位元的自然人憑證 IC卡（原為RSA 1024位元），因新的金鑰對長度及格式皆已不同於原來舊卡，因此8年到期後憑證將自動失效，如仍有使用憑證之需求，基於憑證使用之安全，必須重新辦理新的憑證IC卡，並依行政院指示使用者付費原則，收取IC卡工本費250元，使用期限仍為5年，期限屆滿後，基於安全考量必要時可再辦理展期。  三、感謝您的建言，您的建議本所將錄案俟機向內政部憑證管理中心機關建議，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 服務態度非常良好！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 作業速度「非常滿意」。服務態度「非常滿意」。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務態度量好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 服務很好，講解的很清楚 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 服務態度良好，講解清楚 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 服務員很熱心，也很親切！謝謝！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 已經很好了。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 非常滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 沒有建議。很滿意，速度快！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年4月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 戶籍資料袋太緊建議改成橫式開口 | 戶口名簿袋每次製作皆大量印製，您的建議本所將錄案參考，感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 服務很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | good | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 態度親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 目前覺得不錯 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 申請資料以方便為好之說明之服務為重，且非常熱心親切好意，謝您。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 完美 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 賡續保持 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 服務專業、熱情。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務很好，加油。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 很有效率，很放心。  何碧霞小姐服務態度良好，我們很喜歡。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年5月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 有點吵 | 台端來所洽公時間適逢星期五，辦公人數較平常時段為多，請台端見諒。歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 服務專業親切，很滿意！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 沒有 很滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 一切都很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 謝謝您們的協助 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 速度非常的快，服務辦事一流，幫我辦事小姐親切，說明也清楚。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 希望大家本著熱心服務，感謝員工們很態度服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 我對服務員熱心很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 很滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 5/12下午4時有2號櫃檯辦理戶籍謄本，游惠珠小姐態度親切專業細心服務令人印象深刻，謝謝。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務親切，專業有禮 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 服務非常詳細，態度非常良好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 太棒了！世界跑了50個國家以上，感覺台灣真好；本大溪戶政事務所更是親切，回答問題很清晰，讓我感覺以台灣人為榮，更以自為大溪人為傲！感恩&祝福！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 服務滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年6月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 天氣炎熱，可開冷氣，溫度不要太低 | 為配合行政院「智慧節電計畫」之施行，本所設置室內溫度計若至30℃以上，立即開放冷氣，且依行政院核定之「政府機關及學校全面節能減碳措施」、內政部營建署訂頒「辦公處所管理手冊」規定，本所冷氣設定於26℃~28℃，另本所服務大廳設置9具涼風扇以調節溫度，使來所洽公民眾有舒適的辦公環境。 |
| 02 | 英文戶籍謄本工本費太貴 | 已於民國105年6月14日下午13:40致電回覆民眾建議。  英文謄本規費係內政部依規費法第十條規定，經業務主管機關依直接材(物)料、人工及其他成本，並審酌間接費用，訂定或調整收費基準，且全國各戶政事務所之收費標準一樣，您的建議本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 有些便民服務我都不知道，要不是有來申請那不是要跑很多次，是希望這些便民服務能讓更多人看見。 | 本所意見調查表設計之目的，即期盼民眾藉由填寫問卷可得知最新便民服務措施資訊，以收宣導之效。除此之外，本所將透過其他方式，例如：電子字幕機、海報、電子報、戶政宣導季刊、網站等持續加強宣導。感謝您的建言，並歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 04 | 冷氣壞了 環境有熱 | 本所部分空調損壞，已通知保養人員來所維修，另於空調受損區域擺設涼風扇以調節溫度，造成您的不適，請台端見諒，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 05 | 環境太熱 | 本所部分空調損壞，已通知保養人員來所維修，另於空調受損區域擺設涼風扇以調節溫度，造成您的不適，請台端見諒，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 06 | 很好，很滿意。陳慧美小姐服務態度佳，很有效率，謝謝！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 非常好！非常的好！真的非常好~ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 今日深深感覺大溪戶政，應為全省效率最佳的機關，很高興在此辦事，很感謝江欣潔小姐的服務。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 服務非常好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 很親切、專業 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 目前非常滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 台語  很好，服務水啦！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 很好，很親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 完美 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 17 | 很棒！！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年7月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 口氣與態度很輕蔑，我們如果知道怎麼辦理就不會出錯了，寫錯就說，希望和顏悅色的告知如何辦理才好 | 有關本所受理人員服務態度不佳部分，謹致最深歉意，本所會再加強服務人員受理案件服務態度。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 冷氣不涼，感覺……大門可以關 | 一、民國105年7月7日下午13:50分致電回覆建議。  二、為配合行政院「智慧節電計畫」之施行，本所設置室內溫度計若至30℃以上，立即開放冷氣，本所冷氣設定於26℃~28℃，另本所服務大廳設置9具涼風扇以調節溫度，使來所洽公民眾有舒適的辦公環境。  三、台端建議將大門關起來或改裝成電動門。本所將審慎評估，並視經費許可下建置，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 洽公環境有點熱 | 配合行政院「智慧節電計畫」之施行，本所設置室內溫度計若至30℃以上，立即開放冷氣，且依行政院核定之「政府機關及學校全面節能減碳措施」、內政部營建署訂頒「辦公處所管理手冊」規定，本所冷氣設定於26℃~28℃，另本所服務大廳設置9具涼風扇以調節溫度，使來所洽公民眾有舒適的辦公環境。 |
| 04 | 其他服務好但有點熱 | 配合行政院「智慧節電計畫」之施行，本所設置室內溫度計若至30℃以上，立即開放冷氣，且依行政院核定之「政府機關及學校全面節能減碳措施」、內政部營建署訂頒「辦公處所管理手冊」規定，本所冷氣設定於26℃~28℃，另本所服務大廳設置9具涼風扇以調節溫度，使來所洽公民眾有舒適的辦公環境。 |
| 05 | 很親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 很棒 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 親切、動作迅速，協辦多項業務減輕市民協辦事務，精神可佳，敬請獎勵！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 態度親切、服務熱誠。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 你們有很棒的專員。陳妤甄。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 態度專業！！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 服務好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年8月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 民眾洽公車位未在大樓車輛入口標示清楚。 | 一、台端反應未在大樓車輛入口標示清楚，惟本所停車場位於地下二樓，民眾至大門時確實無法馬上找到汽車停車場，本所將檢討改善並配合現有空間作適宜之告示規格，以提升便民服務措施，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。  二、因本所空間有限，故停車場停車位有限，惟周邊路旁設有停車格及大溪區公所附近亦有設停車位，敬請多加利用! |
| 02 | 增設咊啡機 | 台端建議本所將審慎評估，並視經費許可下建置，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 提供手機充電服務 | 一、本所於服務台備有手機充電器提供民眾使用，若台端有服務需求，可向服務人員或志工詢問，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。  二、近期內本所會將手機充電器設備移置民眾洽公區較明顯之位置。  三、謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 音樂太小聲 | 播放音樂為營造舒適之辦公環境，若音樂調予大聲，恐影響他人洽公情緒，本所還是維持原播放音樂之音量，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 05 | 我很感動何碧霞小姐的耐心與熱心像柯南的精神一樣，追根究底，幫忙完成戶政戶籍謄本的申請，謝謝她的幫忙，讓我順利取得，謝謝！！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 很好聊天！服務態度很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 人很好，人很熱情，服務也很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 十分滿意，感恩 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 服務很週到，而且很親切。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 很好，請繼續保持！！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 非常好，又友善，值得嘉許。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 服務態度100分，繼續保持。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 公務人員太棒了。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 服務臺江欣潔小姐無論是態度解說、…都非常棒，她都是帶著微笑很有耐心，人又漂亮，服務人員就要像她一樣，我之所以特寫此予以茲鼓勵。  ※上回也是拾金不昧 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 臨櫃辦理態度溫和親切體貼，甚感欣慰。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年9月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 結婚生效日應可改一星期左右。 | 戶政事務所辦理結婚登記作業第4點規定，結婚登記得於結婚登記日前3個辦公日申請，按該作業規定，其立法理由係考量登記婚推動以來民眾迭有反映，依傳統習俗舉行結婚儀式當日又須辦理結婚登記，往返奔波，且為避免身分關係之不安定性，不宜開放更多時日指定結婚生效，關於台端建議結婚生效日應可改一星期左右，本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議，感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 標榜服務便民，跟本是刁難民眾，不要再說你們服務多好，有失公務員面子。 | 換領國民身分證，由本人親自或以書面委託他人為之。台端至本所申辦受託換領國民身分證，承辦人告知需檢附申請人之委託書，俟後，台端離開辦理櫃台時，前一個民眾因照相回來，直接回至8號櫃台辦理，非不受理台端之案件或續號辦理，未能注意因而造成雙方認知上之誤解，本所謹致最深的歉意並祈見諒。本所將加強宣導服務人員與民眾間應對進退之態度應合宜，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 鄭課長明知民眾資料不符，無法辦理，居然教導民眾偽造文書，私自刻印章，還是公務人員最不能諒解。 | 換領國民身分證，應由本人親自或以書面委託他人為之。鄭課長告知台端代刻印章實屬錯誤，本所給予嚴重之告誡並致上最深之歉意，且以此事作為本所教育訓練及宣導之案例，加強服務人員受理案件之專業知識。歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 04 | 環境舒服、辦公人員態度佳。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 挻好的… | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | good、加油 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 非常滿意、服務親切、環境整潔 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 工作態度非常好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | very good. Thanks | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 完美 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 服務人員會和民眾訪家常，親切又親民，和以往來辦理事情之感受不同，要按讚哦！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年10月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 應該為105.10.14與某人辦理結婚申請，105.10.15為結婚登記日。 | 關於台端對於指定結婚登記生效日記事例之修改，您的建議本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 非常滿意，洽公愉快，謝謝！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 非常滿意，感恩！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 非常有效率與專業。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務態度良好，感覺親民、便民，非常感覺溫馨，謝謝服務人員，加油。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 服務態度良好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 服務很好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 服務好！！！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 非常好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | Good Good Good | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務人員服務態度良好，謝謝，大溪真好。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年11月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 本人出生地及屏東市，因父親仙逝，在屏東戶政無法連線辦理印鑑證明，需專程北上南下辦理後續程序，建議開放全國連線使用。 | 一、依戶政事務所辦理印鑑登記作業規定，尚未開放異地辦理，仍請依規定申辦。  二、您的建議本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。  三、檢附一份各機關(構)印鑑證明替代措施一覽表供台端參考。 |
| 02 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 目前都很滿意！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 目前都很滿意！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | Great | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 沒有。很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 非常良好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 希望每個人都能像陳慧美小姐一樣笑臉迎人。這是我第一次到公家單位寫滿意度調查表，希望貴單位秉持服務熱忱的心去面對所有鄉親，陳慧美小姐雖然我不認識你，不過我謝謝你。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |

105年12月份民眾意見調查表及櫃台禮貌票選單

反應本所服務設施及辦公廳舍改善意見一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **編號** | **民眾建議** | **改善措施** |
| 01 | 多一些停車位 | 一、因本所地處市區停車場用地取得不易，惟周邊路旁設有停車格及大溪區公所附近亦有設停車位，敬請多加利用!  二、對於開車族等不方便上樓洽公者，本所一樓設有快得立(Quickly)超便利服務鈴，針對核發項目提供服務，台端可於一樓按下服務鈴即有專人為您服務，以解決台端找不到停車位的困擾，歡迎台端多加利用!  三、如有其他疑問或不詳盡之處，歡迎電洽本所詢問，電話：03-3883184。 |
| 02 | 非常滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 03 | 很親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 服務符合人性 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 無可挑剔，服務很好辦理人員親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 都很好 good | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 07 | 滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 08 | 很是滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 09 | 親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 讚、 無 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 11 | 服務良好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 12 | 很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 13 | 無，服務人員說明詳細 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 14 | 提供明亮優雅環境感覺舒適，每位工作員服務精神熱忱一流，細心貼心主動關懷辦理事項，另外有便民硬體設施，配上名曲音樂，洽公成為一種享受，值得按一個「讚」。大溪區公務機關中服務可謂「首屈一指」。謝謝大家，加油！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 15 | 讚。 無議 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 16 | 都很好 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 17 | 非常滿意 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 18 | 服務熱忱、解說分明！讚！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 19 | 非常感謝本戶政事務所服務員(游惠珠)小姐熱切的服務及詳細的解說~感恩！ | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 20 | 專業詳盡 服務親切 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 21 | 沒有什麼想法，不過比八德區公所好太多了，繼續保持努力。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 22 | 專業、服務態度親切、細心 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |