107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 | 週六不上班 | 1. 本市為配合經濟發展後之都市化型態，便利民眾利用週六辦理各項戶籍登記案件及核發證明文件，更提升戶政事務所服務品質，故週六開放延時上班的便民服務措施。 2. 謝謝您的建議，能獲得您肯定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。 |
| 02 | 省時、便民，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 | 溫柔 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 | 申請印鑑證明，鐘先生熱心協助，親切服務態度說明，謹此申謝，貴所幫忙與鐘先生的協助。 | 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。 |
| 05 | 遷徙開放全國辦理。 | 1. 內政部現行對於異地辦理項目之「遷徙登記」尚未開放， 本所將錄案俟法規修正時向上級機關建議。 2. 感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 06 | 承辦戶籍謄本業務，呂小姐待人親切、服務熱誠，非常感謝。 | 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 | 很棒了。 | 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。 |
| 08 | 服務態度不錯。 | 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。 |
| 09 | 感謝游小姐耐心為家母辦理遷戶手續。 | 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. | 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。 |

107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 | 推行微笑服務 | 有關本所受理人員微笑不足部分，本所會再提醒服務人員受理案件時保持微笑。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 不適任 | 民國107年2月2日上午09:50分致電回覆建議。 |
| 03 | 一直翻白眼，台北沒有此事發生。 | 有關本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 04 | 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。 |
| 05 | 週六便民服務很好。 | 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。 |
| 06 | (1)動作速度非常慢。(2)辦事專業沒做好，不要出面辦理。(3)時間已經過了1小時多。(4)趕火車，還在一直重新又重新辦錯什麼的。 | 已於107年2月7日15時15分至16時00分致電三通當事人拒接。 |
| 07 | 泰國和緬甸國人與我國人辦理結婚時，我國駐外館處會要求當事人向各該國申請結婚證明書和結婚登記謄本影印，均經翻譯及各單位驗證到中文為止。但桃園地區各戶政所卻有「只要結婚證明書」、「只要結婚登記謄本」、「兩種文件都要」三種作法。懇請貴所向上級反映，期統一內規，以便民眾遵循。 | 由於各國結婚程序及應備文件不同，戶所會依當事人所附繳之不同文件採取審認。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。 |
| 08 | 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。 |
| 09 | 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。 |
| 10 | 服務好，講解清楚，又樂於幫助我們不明白的地方。 | 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 | 志公(工)服務好，同仁們又親切，辦事能力好、速度又快，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。 |
| 12 | 態度好到沒話，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。 |
| 13 | 筆很難寫。 | 1. 有關本所提供民眾書寫之宣導筆不順暢部分，筆可能有掉落以致毀損，本所會再提醒櫃台同仁注意放置提供書寫筆之狀況。 2. 感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |

107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 | 設想週到，又親切。 | 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。 |
| 02 | 設想週到，又親切。 | 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。 |
| 03 | 加薪！ | 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 | 很好，目前沒有特殊反應。 | 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 | 相當溫馨，感謝提供這麼棒的地方。 | 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 | 臉很臭、語氣差、像質問犯人，不專心處理臨櫃事務，一直分心去處理別櫃台事情，浪費時間。 | 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，有關本所受理人員服務有待改進部分，謹致最深歉意，對於台端之感覺不適，本所將改進，並提升服務品質。 |
| 07 | 服務態度良好，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。 |
| 08 | 2號櫃台服務很好，積極專業。 | 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。 |
| 09 | 2號櫃台小姐積極認真，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。 |
| 10 | 承辦人服務好，親切、盡職。 | 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 | 乾淨明亮，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。 |
| 12 | 我於星期四致電詢問，星期六是否有提供明(民)眾補、換發身分證，電話詢問後回應我說有的，整天都可服務，而我星期六來後卻跟我(說)星期六不能辦理身分證業務，請我星期一再來，試問我利用請假時間來卻不能辦事，是誰的問題。  服務員態度極差，口氣很不好。 | 民國107年3月26日致電回覆建議。 |

107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 | 6簡珮如服務態度非常差，沒有專業素養，都不知道現在的公務員的作事是如何？ | 主旨：有關台端填具本所意見調查表建議事項「印鑑」1案，復如說明，請查照。  說明：  一、依據台端民國107年4月2日意見調查表建議事項辦理。  二、台端於意見調查表中表述申辦印鑑相關事項感到不滿意，本所致上最深的歉意，並會加強訓練服務人員與民眾間應對進退態度及溝通事項之教育訓練。 |
| 02 | 大溪區戶政事務所應改河東河西辦公。 | 1. 依據戶籍法第5條規定「戶籍登記，由直轄市、縣（市）主管機關於其轄區內分設戶政事務所辦理。」目前本區人口數量成長幅度不高，恐難於河西增設辦公處。 2. 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。 |
| 03 | 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。 |
| 04 | 小姐態度非常好。 | 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。 |
| 05 | 極盡刁難的公務員作風，針對老人智力不好的，問東問西，並強人所難，還所謂便民，其實狗屁不通的服務。 | 主旨：有關台端填具本所意見調查表建議事項「印鑑」1案，復如說明，請查照。  說明：  一、依據台端民國107年4月10日意見調查表建議事項辦理。  二、台端於意見調查表中表述申辦印鑑相關事項感到不滿意，本所致上最深的歉意，並會加強訓練服務人員與民眾間應對進退態度及溝通事項之教育訓練。 |
| 06 | 綜合受理的椅子，應該1個窗口，配置二張椅子。 | 已於107年4月17日下午15時43分致電回覆建議。 |

107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 | 無意見。服務態度好，認真詳細解說。 | 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。 |
| 02 | 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。 |
| 03 | 真的超極(級)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 | 有效率，對人和氣。 | 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 | 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。 |
| 06 | 謝謝大溪區每一位戶政事務所的服務員，親切、專業，大家辛苦了！ | 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。 |
| 07 | 服務人員專業態度，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。 |
| 08 | 服務、禮貌、態度良好，沒有建議。 | 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。 |
| 09 | 無，辛苦了！ | 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。 |

107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 | 服務員非常棒！ | 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。 |
| 02 | 服務時態度親切，面要有喜色，這樣就能讓別人快樂，因會(為)情緒是有傳染力的。 | 感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 03 | 目前都滿意！ | 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 | 無，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。 |
| 05 | 服務超好。 | 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。 |

107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 | 寫錯叫人更改態度請好一點 | 有關本所受理人員之服務態度，本所將加強服務人員與民眾合宜之應對進退和溝通技巧之教育訓練，改進服務態度以提升服務品質。 |
| 02 | 服務週全、細心叮嚀、效率高。 | 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 | 笑容甜美、服務熱切，有你們辛苦服務真好，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。 |
| 04 | 很棒的便民服務。 | 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。 |
| 05 | 無，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。 |
| 06 | 陳小姐服務親切熱忱，非常優秀。 | 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 | 無，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。 |
| 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 | 同仁很有科學精神，有問題追到底，方法也正確。 | 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 | 無，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。 |
| 11 | 沒有，服務人員辛苦了。 | 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。 |
| 12 | 很Nice。 | 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。 |

107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 | 廁所乾淨、服務員態度好、專業度高、效率好 | 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。 |
| 02 | 服務超級好！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。 |
| 03 | 謝謝，服務得好。 | 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 | 對於貴單位服務人員及工作效率，十分滿意。服務人員林黛慈小姐熱心解說、服務親切，非常謝謝。 | 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。 |
| 05 | 洗手間非常乾淨。 | 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 | 很仔細、耐性。 | 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。 |

107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 | 服務人員很仔細、很有耐心。 | 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。 |
| 02 | 非常親切。 | 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。 |
| 03 | 服務親切、很有親和力。 | 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。 |
| 04 | 服務員頭腦靈光、態度親切、值得嘉獎。 | 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 | 護照可方便開放當地辦理。 | 已於107年9月27日致電回覆。 |
| 06 | 可以開放方便申請護照。 | 已於107年9月27日併同(編號05)致電回覆。 |
| 07 | 做事很細心。 | 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。 |
| 08 | 做事很有耐心。 | 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。 |

107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 | 建議大溪區戶政單位改河東河西辦理。 | 承辦人於107年10月17日14時32分電話回覆內容如下：  1.依據戶籍法第5條規定「戶籍登記，由直轄市、縣（市）主管機關於其轄區內分設戶政事務所辦理。」目前本區人口數量成長幅度不高，恐難於河西增設辦公處。  2.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 | 服務良好，積極為人民辦理申請資料！沒負評~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 | 非常熱心、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 | 很細心、耐心。 | 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。 |
| 06 | 特殊服務態度與熱誠！非常感恩！！ | 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。 |

107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 | 你好:請問外籍配偶登記事項  我目前在泰國工作中，我在泰國當地娶了泰國太太，在泰國完成登記結婚事項 也在泰國台灣辦事處辦理了外籍配偶結婚登記程序。現在想請問資料中內容提到，請於檢證(驗證)30日內向戶政機關辦理登記，以免逾期受處罰款。農曆年快到了，排假回台過年，這樣就超過檢證(驗證)30日內，改(該)怎麼辦呢？謝謝 期待您的回覆 | 張君您好  一、按戶籍法第26條第1項第3款規定：「雙方或一方在國內現有或曾設戶籍者，在國外結婚或離婚，得檢具相關文件，向我國駐外使領館、代表處、辦事處（以下簡稱駐外館處）或行政院於香港、澳門設立或指定之機構或委託之民間團體申請，經驗證後函轉戶籍地或原戶籍地戶政事務所辦理結婚或離婚登記。」同法第47條規定略以：「申請人不能親自申請登記時，得以書面委託他人為之…結婚登記之申請，除有正當理由，經戶政事務所核准者外，不適用前項規定。」  二、次按戶政事務所辦理結婚登記作業規定第3款略以：「戶政事務所依下列規定辦理結婚登記，申請人如授權委託他人辦理結婚登記者…應經戶政事務所核准…」同作業規定第5款略以：「結婚登記之申請，戶政事務所應查驗下列證件：（一）身分證明文件：結婚當事人為國內現有戶籍者，應查驗其國民身分證、印章（或簽名）、戶口名簿…國外結婚已生效後授權委託他人辦理者，應查驗經駐外館處或行政院於香港、澳門設立或指定之機構或委託之民間團體驗證之授權委託書、受委託人（即授權書上所載之被授權人）之國民身分證、簽名或蓋章…（二）結婚證明文件…2.在國外結婚已生效者，應查驗經駐外館處或行政院於香港、澳門設立或指定之機構或委託之民間團體驗證之結婚證明或已向當地政府辦妥結婚登記（或結婚註冊）之證明文件及中文譯本，加註「符合行為地法」字樣者，並得免附婚姻狀況證明文件。3、結婚當事人一方為外國籍者，另應查驗外籍配偶取用中文姓名聲明書，經駐外館處驗證之婚姻狀況證明文件及中文譯本。婚姻狀況證明文件有效期限，為原核發機關核發之日起六個月內有效。」  三、台端在泰國結婚已生效，可授權委託在台親友辦理結婚登記事宜。請備齊以下文件：  1.經駐泰國台北經濟文化辦事處(以下簡稱駐外館處)驗證過之授權委託書。  2.當事人及受委託人雙方之國民身分證、印章。  3.戶口名簿。  4.外籍配偶取用中文姓名聲明書、經駐外館處驗證之婚姻狀況證明文件及中文譯本、經駐外館處驗證過之結婚證明文件及中文譯本(加註「符合行為地法」字樣者，並得免附婚姻狀況證明文件)。  四、如有其他疑問或不詳盡之處，歡迎再度留言或直接電洽本所詢問，電話：03-3883184。敬祝 順心如意  桃園市大溪區戶政事務所 敬啟 |
| 02 | 希望百姓申請案件所須資料說明清楚。  如有法院公文要申請謄本或其他案件希望以公文為憑。 | 承辦人於107年11月13日上午11時05分致電未接聽，當事人於同日12時45分回電說明，希望戶政機關可以跟司法院溝通協調即時登錄法院戶籍謄本補正單案號，以避免當下戶政人員查無公文案號，民眾需重複奔波申請戶籍謄本。  承辦人回覆意見：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。 |
| 03 | 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。 |
| 05 | 細心服務態度。 | 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 | 態度好，藹親，無建議事項。 | 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 | 服務親切、熱忱待人，說明詳細，謝謝您。 | 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 | 服務清楚有耐心，謝謝您！ | 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。 |

107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 | 設有現場拍照的服務，像健保局那樣。 | 1. 本所目前因櫃台空間有限，尚無法提供現場拍照服務設備供民眾使用，台端之建議本所將審慎評估，並視經費許可下建置。 2. 感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 02 | 態度親切，服務一級棒！ | 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。 |
| 03 | 服務人員太棒了，服務態度可說是典範！一定要加薪予以鼓勵！又專業又快速，根本公務人員第一，國家有此員工，真是幸福！ | 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。 |
| 04 | 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。 |
| 05 | 很Nice！無特別建議。 | 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。 |
| 06 | 很親切，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。 |
| 07 | 工作很滿意。 | 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。 |
| 08 | 這是我在戶政事務所辦理資料以來，第一次有這麼親切以及服務超棒的感覺，感謝林小姐的幫助，真是貼心，讓人心情都美好了。 | 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 | 目前都非常好。 | 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。 |