108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 | 目前都很好 | 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。 |
| 02 | 太囉嗦、太煩人。 | 陳君您好：一、按國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦法第14條略以，換領國民身分證應備妥下列文件：一、國民身分證正本。二、最近二年所攝正面半身彩色相片一張或數位相片(規格如附件三)…合先敘明。二、有關台端於108年1月18日建議：「太囉嗦、太煩人」1案，經查係因台端於108年1月18日辦理結婚登記，提供之身分證規格照片遮蔽到眉毛、耳朵等部位而無法更換國民身分證照片。桃園市大溪區戶政事務所 敬啟 |
| 03 | 每星期六服務不實用，如果調外縣市資料就無法申請。 | 1. 週六延時服務係由各縣市政府因應各地需求所制訂，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. 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。
 |
| 04 | 游大姊，笑容可掬。服務時說明很清楚，我喜歡！ | 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。 |
| 05 | 小姐聲音很好聽，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 | 林立穎小姐親切有親和力！服務態度極佳！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。 |
| 07 | 這是我遇過最滿意的洽公環境，對服務細節的累積令人留下深刻印象，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。 |
| 08 | 除了服務好，目前未感到有缺失。 | 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。 |

108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 | 過完年人很多，但是公所(戶所)有一位小姐在一一詢問每個人要辦的事項，只是，妳把我的號碼牌抽走，請我到2號櫃台排，馬上就到了。只是我看著號碼過了，也沒比較快，可否用正常號碼牌處理。而且，我還看到有人插隊，只是因為認識的所以特別處理嗎？ | 無(承辦人於108年2月12日16時50分致電遭掛斷、108年2月15日16時15分致電未接聽而無法得知詳細情形。) |
| 02 | 我受託辦理，雖未帶身分證，但有戶口名簿、戶籍謄本、自然人憑證、駕照、健保卡，通通還是不行(受理)。我住台北，還要為了一張身分證再來一次，根本不便民，主管都沒有任何變通方式嗎？櫃台人員態度很好，我反映的是長官，腦袋有事嗎？ | 依照相關規定，辦理遷徙登記委託他人代辦者應填寫委託書，受託人應攜帶身分證，台端因未攜帶身分證而無法受理，造成不便敬請見諒。 |
| 03 | 戶政、地政及區公所應在同一大樓，民眾可快速辦理所有事宜，大溪區民辦理文件還跟觀光客一樣需付停車費，對大溪民眾十分不公平，停車也不方便。 | 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。有關台端之建議，本所將錄案向上級機關提出。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 04 | 戶政業務新增 “代辦護照”事宜，對民眾的我們來說實屬便利，感謝內政部的用心！惟在沒有增加戶政人力的情形，讓美意看到，卻仍有進步空間。人力未增，讓原本等待護照的期限增加，並且造成戶政人員忙碌，而另一邊外交部人員本該辦理護照人員的冗員情形，建議新增戶政人力，來專辦 “護照”事宜，謝謝~ | 謝謝您的肯定與讚許，您的建議本所將錄案向上級機關建議。感謝您的建言，歡迎持續給本所改進建議，謝謝。 |

108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 | 服務親切優良，謝謝您們。 | 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 | 專業協助/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。 |
| 03 | 增設咖啡機。 | 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。 |
| 04 | 服務佳。 | 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 | 服務態度親切，效率非常好。 | 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。 |

108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 | 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。 |
| 02 | 現場等待時間太過冗長，(有人在排隊)應優先處理而非做其他事務。承辦人員工作態度不積極，感覺不好！宜要改進。(用餐回來人員，未積極投入工作，在旁處理個人事務) | 本所中午受理延時服務不中斷，櫃台人員採兩班制休息，分別為11點半到12點半、12點半到下午1點半，有關台端所描述下午1點左右看到用餐人員回來未即時受理櫃檯事務，也許為第二班休息之櫃檯人員休息時間尚未結束，故未受理案件而在旁處理個人事務。 |
| 03 | 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。 |
| 04 | 親切、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。 |
| 05 | 服務員：「你的問題」、「都是你的問題」，我當(然)知道我卡片有問題才會過來尋(詢)問！而不是來接受服務員的質疑或冷笑！服務員的說話方式非常糟！還說：「我也不知道怎麼處理！就只能打電話問啊！」請問你們的專業在哪？還是你們直接在櫃檯放張公告：有問題自行撥給內政部！ps.不過服務最後還是有透過電話成功處理好！只是態度差！ | 無(建議人未填具基本資料而無法答覆。) |

108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 | 消毒設備增加 服務人員可增加 | 1. 對於服務人員增加之建議，本所編制員額目前尚無法增加。
2. 台端建議有關增加兒童遊憩區之消毒設備，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。
 |
| 02 | 非常棒 Excellent !! | 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 | 非常滿意林小姐的細心服務，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。 |
| 04 | 環境良好、乾淨 人員服務態度親切 | 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。 |
| 05 | 服務人員態度非常棒而且親切！！正向積極 | 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 | 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。 |
| 07 | 加(嘉)獎一支。 | 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 | 服務人員相當親切，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。 |
| 09 | 服務好應嘉獎。 | 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。 |
| 10 | 辛苦了，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。 |

108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 | 可設利(立)免費提供量血壓服務，畢竟老人家多。關心身體也不錯。 | 本所於服務台有提供量血壓服務，歡迎洽詢使用！ |
| 02 | 1. 既是專辦業務，請個別取號引導。
2. 承辦人員請增加。
3. 建議併入綜合櫃台。
4. 天氣炎熱，請注意是否需開冷氣、電扇調節。
 | 主旨：有關臺端填具本所意見調查表建議事項1案，復如說明，請查照。說明：一. 依據台端民國108年6月1日意見調查表建議事項辦理。二. 臺端於意見調查表中建議專辦自然人憑證業務，平日係有專人辦理該項業務，由於週六延時服務僅有部分同仁加班延時受理，爰並無專人受理。三. 週六適逢假日，民眾來所辦理的人數會比平時增加，故造成等待時間過長，為提升本所服務品質，服務櫃台數已維持1/2個以上櫃台服務民眾，以減少民眾等候時間，提升行政效能。四. 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。 |
| 03 | 108年6月17日上午9:30辦理離婚手續，2號櫃抬(台)游惠珠小姐服務態度及專業素養、作業速度，令人非常滿意。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。 |
| 04 | 游惠珠小姐服務、專業、作業令人欽佩。值得讚美。 | 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。 |
| 05 | 沒有，你們很棒！ | 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。 |
| 06 | 該服務員服務態度不好，當客戶有疑問時，詢問問題，都說不知道，也不跟客戶解釋，為什麼不能承辦，還是旁邊的服務員跟我們解釋什麼原因，我們才知道。 | 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。 |
| 07 | 可以多增加一些人員分擔工作量以避免人員過度勞累，感恩。 | 對於服務人員增加之建議，員額之增加係由市府通盤考量，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。 |

108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 | 滿意度調查可以電腦選項方式為之，除方便民眾點選外可減少紙張量。 | 台端建議以電腦選項提供滿意度調查，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。 |
| 02 | 服務親切、待人和氣，非常有禮貌，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。 |
| 03 | 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。 |
| 04 | 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。 |
| 05 | 專員、親切、專業，殊值獎勵、嘉勉。 | 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 | 很滿意，承辦人很有耐心、親切感。 | 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。 |

108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 | 鐘先生服務熱心，詳細解說，令年邁的母親備感尊重，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 | 沒有建議，非常好！林立穎小姐親切！人很好！ | 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 | 非常親切，又很有耐心，覺得很棒。 | 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。 |

108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 | 非常好，全體員工加薪。 | 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。 |
| 02 | 服務人員態度親切，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 | 滿意！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。 |

108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 | 作業儘量簡化。 | 建議人於108年10月18日15時再次來本所，本所並說明其更正案流程。 |
| 02 | 態度誠懇，服務熱心。 | 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。 |
| 03 | 謝謝7號櫃台服務員“林立穎”貼心提醒我，媽媽除戶身分證須收回註銷，更貼心提醒“拍照留念”。感恩立穎。 | 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 | 冷氣要開。 | 1.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。2. 感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 05 | 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。 |
| 06 | NO,辛苦了！謝謝你們 | 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 | 申請印鑑證明若能至全國任一戶政事務所辦理更恰當！ | 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。感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |

108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 | 服務人員專業，態度親切有禮。 | 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。 |
| 02 | 很好，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。 |
| 03 | 很棒！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。 |
| 04 | 解說詳細，服務貼心熱沈(忱)~謝謝你的幫忙。 | 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 | 好的服務當繼續留任為民服務，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。 |
| 06 | 非常好很有笑，好，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。 |
| 07 | 我感覺已經很好了。 | 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。 |

108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 | 講解很祥細，態度很親切 | 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。 |
| 02 | 於12/27撥分機29呂小姐，非常熱心解答，並會主動告知相關除戶後需辦理的事項。臨櫃的譚小姐也很熱心的回覆問題，不會因為我們辦理的物件繁鎖而不悅，此次的辦理經驗覺得人員都很專業且熱心，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 | 人員非常親切，快速說明又清楚，很滿意服務。 | 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。 |
| 04 | 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 | 認同滿意。 | 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 | 服務人員細心親切。 | 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。 |
| 07 | 一切優良。 | 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 | 非常優，文明進步國家的優良公部門。 | 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 | 很棒！It’s good！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。 |