110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 | 滿好，沒意見。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 02 | 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 | 對鐘先生服務非常不滿意。 | 有關對於服務人員要求補正委託書之方式及需重新抽號碼牌辦理一事，經與服務員查證，因該案件為受託辦理，臨櫃時需有完整委託書始可辦理，另因臺端補正後服務員已受理其他民眾案件，該案件所需時間較久，無法立即接續受理臺端案件，為免久候，爰請臺端重新抽號，以節省等待時間，造成您的不便，尚請見諒。 |
| 04 | 謝謝妳! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 非常滿意，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。 |

110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 | 尚可(對專業素養及作業速度非常不滿意)。 | 有關臺端對於補發身分證需附繳其他身分證明文件而不滿意一事，依國民身分證及戶口名簿格式內容製發相片影像檔建置管理辦法第36條第2項規定，初領、補領國民身分證者領證時，應檢附戶口名簿或身分證明文件正本，臺端因未帶相關身分證明文件故無法受理，尚請諒察。 |
| 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 | 第一，我覺得電梯太窄，請改進。  第二建議：中午休息時間能輪留幫善良老百姓趕快辦理好嗎?請中午休息時間能為善良老百姓，為人民辦理好嗎?謝謝! | 一、本所興建辦公廳舍礙於建築相關法規限制及廳舍空間，故電梯設計為載重重量600公斤，每次可承載9人，平日因應本所洽公民眾數量尚屬適宜，臺端至本所洽公時，可能遇到人潮擁擠之非常時段，故造成不便，尚請見諒！感謝臺端建言，歡迎持續給本所改進建議。  二、本所中午（11:30~13:30）櫃台人員採輪流制，除了輪值的櫃檯人員，另有3至4位同仁支援受理民眾申辦案件；惟近日因春節過後洽公人數眾多，受理案件難易不同，致有等候情事，如造成您的不便或困擾，尚請見諒。 |
| 04 | 服務親切，用心，謝謝妳。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 05 | 服務態度非常親切，謝謝妳。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 06 | 林○穎服務非常親切，我辦理繼承的戶口，需要很多的戶口資料，她很有耐心的為我服務。大宗的資料她用很多時間，來不及找，她說需要好幾天的時間找資料，等查好她用打電話通知我，我非常感謝她的服務。 | 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。 |
| 07 | 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。 |

110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 | 無，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 | 服務優良，態度親切，繼續維持。 | 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。 |
| 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 | 實在是很謝謝邱小姐，能不厭其煩解說本人之疑問，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。 |
| 05 | 服務佳，專業知識棒，態度禮貌佳。 | 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。 |

110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 | 游小姐服務親切，態度十分良好。 | 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。 |
| 02 | 消毒工作確實，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。 |
| 03 | 游小姐很有耐心，親切，和善!!! | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 04 | 可以開冷氣嗎?2號游專員態度優良，值得讚許。 | 1.謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。  2.有關臺端建議開冷氣一案，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。  3.感謝您的建言，歡迎您持續給本所改進建議，謝謝您。 |
| 05 | 服務親切，態度很好，服務先生好。 | 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 | 沒有，服務人員親切。 | 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。 |
| 07 | 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 | 很好，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。 |
| 09 | 服務態度良好，動作快速。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |
| 10 | 對於認真辦事之同仁應予獎勵，提振士氣。游小姐態度親切，詳細說明，給市民安全感及信任感，足堪表率，謝謝你們對市民的優質服務。 | 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。 |
| 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。 |

110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 | 服務業的態度不需要臉色不好，態度不好，我們只是來辦理戶口而已並沒有欠你$好嗎? | 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。 |
| 03 | 櫃台姐姐很漂亮、很親切、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。 |
| 04 | 有責任心。 | 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 | 服務週到。 | 謝謝您的肯定，能獲得您讚許是本所提升服務品質之原動力，本所全體同仁將繼續努力，提升便民服務，朝向品質、效率、創新目標邁進。 |