

## 107年10月民眾意見處理情形

日期	列管編號	陳情人	反映事項	處理情形	表達管道
1071001	1071028	○○○	(T10-1071001-00025) 反映中正戶政事務所每月最後一個上班日不提供夜間延長服務相關事宜	親愛的民眾： 你好！有關您反映中正戶政事務所每月最後一個上班日不提供夜間延長服務一事，謹向您說明如下： 一、每月最後一個上班日，暫停延長夜間受理戶籍登記，係因避免影響各夜間服務戶所於最後一個上班日至他縣市未夜間服務之戶所讀取資料，造成他縣市人口統計報表發生錯誤，以確保人口統計月報及年報正確性。因非各縣市戶所皆實施夜間延長服務，為確保戶籍統計資料正確性，以供公私部門了解整體人口結構，制訂人口政策或提出建言，是本市各戶所配合於每月最後一個上班日暫停延長服務，實為考量整體戶政人口統計運作下不得已採行的措施；本所亦已在網站、現場提前公告周知。 二、有關您○月○○日至本所辦理戶籍業務，適逢○月最後一個上班日不提供夜間延長服務，造成您的不便深感抱歉。 三、謝謝您的來信與指教，若您對本次回復內容有任何疑義，歡迎來電洽詢，連絡電話(02)23948838轉○○○，承辦人：○○○，並祝您健康愉快！ 臺北市中正區戶政事務所敬復	單一陳情系統
1071001	1071029	○○○	(D10-1071001-00015) 19：45到貴單位已大門深鎖	親愛的民眾： 你好！有關您反映○月○○日夜間來所，本所未提供夜間延長服務一事，謹向您說明如下： 一、每月最後一個上班日，臺北市各戶所皆暫停延長夜間受理戶籍登記，係因避免影響各夜間服務戶所於最後一個上班日至他縣市未夜間服務之戶所讀取資料，造成他縣市人口統計報表發生錯誤，以確保人口統計月報及年報正確性；本所亦已在網站、現場提前公告周知。 二、有關您○月○○日至本所辦理戶籍業務，適逢○月最後一個上班日不提供夜間延長服務，造成您的不便深感抱歉。 三、謝謝您的來信與指教，若您對本次回復內容有任何疑義，歡迎來電洽詢，連絡電話：(02)23948838轉○○○，承辦人：○○○，並祝您健康愉快！ 臺北市中正區戶政事務所 敬復	人民陳情書
1071029	1071030	○○○	(T10-1071026-00278) 反映戶政事務所作業程序及人員態度相關事宜	親愛的民眾：您好！ 有關您反映身分證「作業程序及人員態度」一事，本所說明如下： 一、關於身分證核發作業流程部分，係依據內政部「國民身分證及戶口名簿製發相片影像檔建置管理辦法」第9及第19條辦理，因身分證為重要之文件，為避免核發錯誤，影響當事人權益，針對受理初領、補領、換領國民身分證，均須切實核對查明本人戶籍資料、歷次相片影像資料及人貌，櫃檯受理同仁核對本人容貌產生疑義時，如照片因修圖或戴有瞳孔放大片導致容貌有差異時，亦會進一步詢問或查證其他附有相片之證件或相關人證等，製證人員於收受身分證申請書後，亦會對相關資料再次進行審查，若仍有疑義，本所則會啟動人貌辨識小組協助比對，以確定身分。 二、對於10月○○日當日服務同仁態度造成您感受不佳，在此先向您致上歉意。本所主管對於您反映之事項，已進行了解，未來也將加強同仁為民服務禮儀訓練，避免類似情形再次發生，以維護本所為民服務的品質。謝謝您的反映與指教，未來我們會更加努力，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎逕洽承辦人：	單一陳情系統

				<p>000，電話：(02)23948838#  000，並祝您健康愉快。  臺北市中正區戶政事務所敬復</p>	
1071029	1071031	○○○	<p>(T10-1071026-00143)  申訴中正區戶政事務所人員未辦完案件就去休息事宜</p>	<p>親愛的民眾：您好！  有關您反映本所同仁服務流程一事，本所說明如下：  一、當日中午同仁未能完成辦理全部案件，在此先向您致上歉意。經查當日您辦理業務為遷徙登記、死亡登記及印鑑證明，因辦理印鑑證明尚需等候新的身分證核發，而新身分證製作需一段時間且巧遇中午輪班，故同仁先行抽號改由其它同仁為您辦理印鑑證明核發服務。有關受理同仁未能積極為您做後續處理，本所已就該同仁服務情形進行檢討，並督導改善其服務態度。  二、本所將加強全所同仁為民服務教育訓練，避免類似情形再次發生，以維護本所為民服務的品質。  謝謝您的反映與指教，未來我們會更加努力，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎逕洽承辦人：000 聯絡，電話：23948838#000，並祝您  健康愉快  臺北市中正區戶政事務所 敬復</p>	單一陳情系統