

107年11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
1071031	1071032	○○○	(T10-1071026-00278) 反映戶政事務所作業程序及人員態度相關事宜 (回覆不滿意退回續辦)	親愛的民眾： 您好！有關您反映答復內容與實際處理情形不符事宜，首先對於本案所造成您的不愉快，誠摯的向您再次道歉，也先謝謝您的再次來信指教，並向您說明如下： 一、10月00日上午您至本所領取身分證時，本所發證人員與您核對人貌時，您表示願意脫下隱形眼鏡證明，因發證人員已確認您當時未配戴有色隱形眼鏡或瞳孔放大片，所以不需麻煩您脫下隱形眼鏡核對，但照片上瞳孔比例與檔存照片有差異，才與您再做確認，對於造成您的誤會，本所深感抱歉，本所將針對服務人員加強服務禮儀之教育訓練，確實避免再次發生類此情形。 二、另當日本所未啟動人貌辨識小組協助比對，係因依據身分證製作流程，如經製證人員審核處理後已無疑義，並已完成製證及發證作業，則不需啟動人貌辨識小組。若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎逕洽承辦人：○○○聯絡，電話：23948838分機○○○，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
1071107	1071133	○○○	(T10-1071105-00933) 反映戶口名簿上通訊地址更改程序事宜	親愛的民眾：您好！ 有關您反映以電話申請更改通訊地址一事，謹向您說明如下： 一、依據「戶籍資料異動跨機關通報服務作業要點」規定，跨機關通報服務申請方式為當事人親自或委託他人向任一戶政事務所臨櫃辦理，並由申請人於申請書簽名或蓋章後，由戶政事務所留存或當事人以自然人憑證於內政部網站申請，尚無開放電話申請之管道；且基於保護個人資料，故無法以電話核對民眾基本資料後直接更改，敬請見諒。 二、謝謝您的來信與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎來電洽詢，聯絡電話：23948838#○○○，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
107/11/26	1071134	○○○	(T10-1071126-00620) 反映○○路遷出戶籍事宜	親愛的民眾：您好！ 有關您反映○○路遷出戶籍一事，本所說明如下：經查內政部戶役政資訊系統，您確於107年○月○○日至本所辦理○○除戶登記，按戶籍法第50條第1項規定：「全戶遷離戶籍地，未於法定期間申請遷徙登記，無法催告，經房屋所有權人……申請時，戶政事務所得將其全戶戶籍暫遷至該戶政事務所。」另依內政部88年9月9日台內戶字第8808018號函略以：「申請逕為遷出他人戶籍，影響相對人權益甚鉅，為	單一陳情系統

審慎起見，應提憑建築改良物所有權狀或其他足資證明所有權人之證明文件正本辦理。」，本案櫃檯承辦人員與您說明過程不夠詳盡，造成您的誤解或不愉快，本所深感抱歉，本所會再加強內部人員教育訓練。

另有關於您於107年 00 月 00 日（○）至本所申請分戶登記及 ○ 君1人戶籍逕為遷出案，本所業於107年 00 月 00 日完成您的戶籍分戶登記作業，並於同日發函通知 ○ 君請其辦理遷出登記，惟按內政部89年8月17日台內戶字第8908132 號函略以：「遷出登記之法定申請期間，應於遷出事實發生後，3 個月又30 日內為之。至遷出登記之法定期間之計算，如有證明文件者，依證明文件所載日期為準；無證明文件者，得依房屋所有權人申請日期為準。」爰本案將於108年 0 月 00 日完成催告期間並逕為辦理 ○ 君遷出登記後另函回復您，若 ○ 君於法定催告期限前自行遷出時，本所則會提前將辦理結果回復給您。

謝謝您對市政的關心與指教，若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎聯絡承辦人。並祝您健康愉快

臺北市中正區戶政事務所 敬復

承辦人：○○○

聯絡電話：02-23948838轉 ○○○