

108年4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
1080328	1080311	000	(W10-1080328-00196) 處理小戶長專案侵害個人隱私違反比例原則	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>有關您反映小戶長清查一事，本所說明如下：</p> <p>本項清查本所係依兒童及少年福利與權益保障法、本府社會局108年1月22日「六歲以下弱勢兒童主動關懷方案」(含小戶長)檢視會議記錄暨本府民政局108年1月28日函文辦理。針對本轄小戶長其原戶長有戶籍異動情事，戶政事務所不易主動察知小戶長個案之情形，爰由民政局函請各戶政事務所清查，如遇查知有疑似脆弱家庭通報指標者，須即時進行通報。本所同仁於電話訪查過程中如有造成不悅及誤解，尚祈見諒，本所日後將再加強同仁電話禮儀及溝通訓練。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</p> <p>健康愉快</p> <p>臺北市中正區戶政事務所 敬復</p> <p>承辦人：000</p> <p>聯絡電話：02-23948838轉 000</p>	網站
1080401	1080412	000	(D10-1080401-00008) 民眾投訴櫃檯人員服務態度不佳	<p>親愛的民眾：您好！</p> <p>有關您反映本所同仁服務不佳等相關事宜，本所說明如下：</p> <p>當日因本所服務未完善，以致造成您的感受不佳，在此先致上歉意。有關本所錄影監視系統設置之目的，主要是防止戶政業務偽冒辦案件的發生，達到事前恫嚇及做為事後處理的依據，故拍攝方向以由內向外為主。當事人或利害關係人有調閱錄影監視系統影音資料之必要時，應填具申請單並提供相關證明向本所提出申請。</p> <p>本所已就服務情形進行檢討，將加強全所同仁為民服務禮儀訓練，並通報同仁遇有類似情形，務必積極了解民眾所需文件，避免類似情形再次發生，以維護本所為民服務的品質。</p> <p>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</p>	人民陳情書

				<p>人。並祝您 健康愉快 臺北市中正區戶政事務所 敬復 承辦人：000 絡電話：02-23948838轉 000</p>	
1080412	1080413	000	<p>(T10-1080411-00387) 反映忠孝東路一段中正 戶政事務所人員服務不 佳相關事宜</p>	<p>親愛的民眾：您好！ 有關您反映本所同仁發證跳號一事，本 所說明如下：本所同仁因業務交接疏 失，致發證時未注意跳號，造成您感受 不佳，在此向您致上歉意。本所將加強 督導發證流程，避免類似情形再次發 生，以維護本所為民服務品質。 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：000 電話：02-23948838轉 000</p>	1999
1080423	1080414	000	<p>(D10-1080423-00004) 櫃檯服務態度不佳</p>	<p>親愛的民眾：您好！ 有關您反映本所同仁服務態度不佳一 事，本所說明如下：當日受理人員因與 同仁討論案件，未注意自然人憑證櫃檯 預約叫號聲已響起，造成您等候辦理， 在此致上歉意。本所已就服務情形進行 檢討，並將督導改善同仁服務態度，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：000 絡電話：02-23948838轉 000</p>	人民陳 情書