

花蓮縣瑞穗鄉戶政事務所

為民服務白皮書

壹、前言

戶政為庶政之母，與民眾接觸最為頻繁，績效之良窳，影響政府形象甚鉅，爰深切體認此重責大任，乃秉持親切、熱忱、主動、積極的服務態度，一切以顧客為尊，全力提供舒適、溫馨的人性化服務，追求卓越服務品質。茲將本所為民服務之品質目標與便民服務措施簡述如下：

貳、服務時間與櫃台

為方便上班民眾及假日結婚者的需求，除一般正常上班時間外，我們採行彈性上班措施，中午不休息採輪班制，假日受理預約結婚登記，詳細如下：

每週一至週五：上午 8:00～下午 17:30

每週一至週五：中午 12:00～13:30 彈班照常服務。

假日：採事先預約辦理結婚登記

（假日結婚若事忙無法當日登記者，可提前 3 個辦公日，先行辦理登記，可免當日往返奔波）

櫃台數：5 個

綜合受理櫃台 5 個(含自然人憑證專辦櫃台 1 個，服務台 1 個)。

參、服務守則

- 一、遵守辦公時間，不得遲到早退。
- 二、儀容端莊整潔，佩掛識別證明。
- 三、保持和藹態度，親切為民服務。
- 四、民眾戶籍疑難，竭誠耐心解答。
- 五、接近下班申請，不可拒絕受理。
- 六、申請手續不全，一次告知補正。
- 七、細心辦理登記，務求資料正確。

肆、服務項目

一、戶籍登記：

(一)身分登記：出生、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、輔助、未成年子女權利義務行使負擔、死亡、死亡宣告等登記。

(二)初設戶籍登記

(三)遷徙登記：遷入、遷出、住址變更等登記。

(四)分(合)戶登記

(五)出生地登記

(六)其他登記：變更（姓名更改或戶籍登記事項有變更）、更正（戶籍登記事項錯漏）、撤銷、廢止登記及原住民身分登記等。

二、文件核發：

(一)戶籍謄本(含英文謄本)

(二)國民身分證

(三)戶口名簿

(四)印鑑登記、變更與證明

(五)各類申請書及附繳證件影印

(六)自然人憑證

(七)親等關聯資料

三、國籍變更核轉

(一)歸化國籍

(二)喪失國籍

(三)撤銷喪失國籍

(四)回復國籍

(五)撤銷國籍

(六)準歸化國籍證明

(七)換發或補發國籍許可證書

(八)中華民國國籍證明

四、門牌業務：

(一)門牌初、增、併編釘申請

(二)門牌證明申請

(三)鋁製門牌釘製

五、其他服務：

(一)戶政法令查詢

(二)各項戶籍申請案件查詢

(三)其他機關相關業務查詢

(四)首次申辦護照之人別確認服務

(五)指定郵件送達地址

伍、辦理期限

透過戶政電腦化的實施及追求簡政、便民、革新的目標，我們力求最快速、便捷的服務，希望做到不讓你多等一分鐘，不多跑一趟路。

(一)、本所權責範圍內處理的戶政事項：

名稱	簡介	
隨到隨辦項目	本所業務中大多數皆可隨到隨辦(含首次申辦護照之人別確認)，唯視案件繁簡程度，大致約 5 至 30 分鐘可完成。	
申請後需等候之項目	門牌編訂	需現場勘查，由承辦人排定時間，原則上至少需半日以上方可完成，最好先預約。
	初次申請英文謄本	依內政部規定，6 個工作日內核發，本所視內容繁簡程度，約 1~3 日可完成；同一人再次申請時，若資料無異動，可當場核發。
	歸化國籍案	3 天內陳報縣政府，唯需報送內政部核定，須視內政部回復時間。
	其他特殊案件	少數較複雜案件需費時查證，承辦人會請申請人留下聯絡方式後先行離去，適時向申請人告知案件進度。
需要排隊等候嗎	本所櫃臺每日上午 9~11 時較多民眾，尤其假日後第一個工作日更甚，若非急件，請避開此時段，通常不需排隊。 另請大家來所前可先電話詢問需備妥那些文件，以免白跑。	
需事先預約之項目	假日結婚登記，需聯絡戶政電腦主機開機並派人留守辦理，請至少提前 3 天預約。 另結婚登記可於指定結婚登記日前 3 日向戶籍所在地戶政事務所登記，不一定要在結婚典禮當天登記。	

(二)、本所網站提供多元化 e 化服務，並不定期更新相關服務訊息，歡迎多加利用線上預約申辦服務，以有效節省洽辦時間與往返之不便。

陸、便民服務措施

一、異地申辦戶籍登記：

- (一)認領登記、撤銷認領登記、撤銷未成年子女權利義務行使負擔登記。
- (二)收養登記。
- (三)終止收養登記。
- (四)監護登記。
- (五)廢止監護登記、註銷監護登記。
- (六)未成年子女權利義務行使負擔登記。
- (七)廢止未成年子女權利義務行使負擔登記。
- (八)出生地登記。
- (九)戶籍地已辦妥姓名變更或更正登記者之關係人，須隨同辦理配偶姓名、(養)父母姓名變更或更正者之變更或更正登記。
- (十)因認領、收養、終止收養案件須改姓與隨同改姓者之變更姓氏登記。
- (十一)原住民回復傳統姓名、回復漢人姓名登記及傳統姓名或漢人姓名並列傳統姓名之羅馬拼音者。
- (十二)外國人、無國籍人於歸化我國國籍取用中文姓名後，並列原有外文姓名之羅馬拼音登記。
- (十三)經法院裁判確定之姓氏變更宣告、離婚、撤銷離婚、撤銷結婚、死亡宣告、撤銷死亡宣告、輔助宣告、撤銷輔助宣告、收養無效、撤銷收養、終止收養無效及撤銷終止收養等戶籍登記。
- (十四)國人戶籍資料所載之外籍配偶資料變更、更正、或補填及經法院裁判確定或調(和)解成立同時辦理結婚及離婚登記。
- (十五)原住民民族別註記及變更。
- (十六)經法院裁判確定或調(和)解成立之離婚登記且同時撤冠姓登記。
- (十七)夫妻戶籍地址不同，於辦理配偶之死亡登記且同時申請撤銷冠配偶姓回復本姓者，得向另一方之戶籍地戶政事務所辦理。
- (十八)雙方在國內未曾設戶籍者，於國外辦妥結婚或離婚，本人親自持憑經駐外館處或行政院於香港、澳門設立等機關(構)驗證後之結婚、離婚證明文件，辦理結婚或離婚登記。
- (十九)廢止輔助登記，經法院裁判確定之撤銷監護登記。
- (二十)父(母)因姓氏變更或更正登記，取得、喪失、變更或回復原住民身分，子女隨同辦理姓氏變更取得、喪失、變更或回復原住民身分者，得同時辦理原住民身分登記。
- (二十一)喪偶原冠姓之一方，嗣後辦理結婚登記且同時申請回復本姓者，得向另一方之戶籍地戶政事務所辦理。

(二十二)因辦理戶籍登記事項致原住民身分之得喪變更，得於該申辦戶籍登記之戶政事務所同時辦理原住民身分登記。

(二十三)原住民與非原住民結婚所生子女，因父母離婚，對於未成年子女權利義務之行使或負擔，經依法約定或經法院裁判由不具原住民身分父或母任之者，得同時辦理其未成年子女喪失原住民身分登記，並得向任一戶政事務所登記。

(二十四)補領及因出生登記而設有戶籍者初領國民身分證、設籍離島(與臺灣本島隔離屬我國管轄之島嶼)地區者，得向戶籍地之直轄市、縣(市)政府所轄任一戶政事務所申請，實施期間自 102 年 8 月 1 日起至 103 年 7 月 31 日止；死亡登記除當事人於國外死亡者外，得向其戶籍地之直轄市、縣(市)政府所轄任一戶政事務所申請登記。

(二十五)變更姓名(含改姓、改名及更改姓名)登記除有以下情形者外，得向戶籍地之直轄市、縣(市)政府所轄任一戶政事務所申請登記，自 102 年 8 月 1 日起實施：

- 1.同時申請補領國民身分證，應向戶籍地戶政事務所申請登記。
- 2.同時申請撤銷原變更姓名(改姓、改名及更改姓名)登記，應向原辦理登記之戶政事務所申請登記。

(二十六)雙方或一方在國內現有或曾設戶籍者，在國內結婚或離婚，得向任一戶政事務所辦理結婚或離婚登記。

Ps: 後續增加項目，依戶籍法第 26 條規定，戶籍登記之申請，經內政部公告指定項目之登記，得向戶籍所在地以外之戶政事務所為之。

二、異地申請核發文件：

戶籍謄本(含電腦化前及日據時期)、補(換)發戶口名簿、換發國民身分證、中英結婚證明及離婚證明。

三、受理預約結婚登記便民措施：

因應結婚登記制之實施，提供事先預約「結婚登記」及預約假日結婚登記服務。

四、「申辦零距離」愛心到府服務：

對於重大疾病或行動不便之民眾須親自申請案件者，如補領身分證或申請印鑑登記或變更等，本所實施服務到家措施。

五、到轄區國中受理初領國民身分證服務：

轄內各國中年滿十四歲初次請領國民身分證，由本所每年定期派員至校受理。

六、便民五合一，聯合延伸服務：

本所與地政、稅捐、監理、健保局等機關合作，共同推動便民五合一服務措施，民眾只需於辦理戶籍登記時，填妥申請書交給承辦人員，本所會代轉他機關辦理，不需往返奔波，即省時又便利。

七、戶政 e 網通，申辦好輕鬆：

你可以利用網路預約申請登記，如到府服務、結婚登記、門牌證明及線上申辦戶籍謄本、戶口名簿等。

八、建置全功能服務台：

本所服務台提供多元服務，服務內容包含申辦提證審核、法令疑義解答、電話疑義諮詢及其他便民服務；加值服務如老弱愛心服務、提供愛心傘等。

九、實施「單一窗口、全程服務」：

設置綜合受理櫃台，只須在一個櫃台即可辦妥各項登記，而無須穿梭各櫃台間，並以電腦列印各項申請書表，迅速便民。

十、自然人憑證：

只要年滿 18 歲(含)以上之國民，且未受監護宣告者均得向本所申請自然人憑證（網路身分證），透過網路，輕鬆享受電子化政府所提供之各項 e 化服務。

十一、延時加值服務

因應多元社會型態及上班族需求，本所每星期一至星期五上班日中午 12 時至 13 時 30 分，照常受理民眾申辦案件；週休二日受理已事先預約辦理結婚登記案件。

十二、協助受理生育補助：

凡符合本縣生育獎勵金之民眾，於申請出生登記同時，本所即馬上受理民眾申請生育補助費並即時發放支票。

十三、設置電子信箱與申訴電話歡迎民眾建議及諮詢：

E-mail：cs00@hl.gov.tw

申訴電話：03-8872109。

柒、受理民眾抱怨處理程序

一、現場民眾意見：

如民眾至服務台或櫃台提供意見時，本所人員應以『謙和的態度』，傾聽民眾的實際需求及期待處理的問題，若屬戶籍疑難，應立即給予答復，若不能解答者，則立即口頭報告主任處理或協助民眾填寫陳訴案件紀錄表，並予以委婉態度，詳盡說明，以立即消弭民怨為原則，建立現場民意紓解溝通機制，若案情複雜或處理費時，應先請民眾留下電話，方便聯繫及說明處理進度，辦理後則儘速回復。

二、非現場民眾意見處理流程:

(一)、主任電子郵件信箱：由專人每日上午、下午各收文 1 次列管後，依陳訴

內容交付各相關業務承辦人辦理，辦理情形陳核主任後回復。

(二)、本所電子信箱(cs00@hl.gov.tw)：由收發人員每日上午、下午各收文 1 次列管後，轉由研考人員會各相關業務承辦人，統整後辦理及逕復。

(三)、書面(或傳真)：由收發人員於收文後，立即轉由各相關業務承辦人後逕復。

(四)、電話：民眾以電話陳訴意見及抱怨(含陳情、申訴)時，比照現場民眾意見處理，未能即時處理者，由服務台值勤人員代填陳訴案件紀錄表，朗讀予民眾確認後，交由研考人員列管，並依相關規定辦理。

捌、未來努力方向

當今時代在改變，科技亦日新愈益，本所雖以「熱忱、專業、效率」的服務理念，努力提供優質之服務，但民眾需求永無止境，服務品質也確有改善的空間，所以今後本所仍以「貫徹簡政便民，提昇服務品質」為宗旨及「親切自然有禮貌、認真打拼為戶政」的品質目標，時時自我惕勵，兼顧內外部顧客，提供多元的溝通管道，重視民情輿情，修正服務方向，提高民眾滿意度，更應共築快樂工作環境，提振員工志氣，鼓勵積極研究創新力求進步及善用社會資源，走入社區主動參與民間社區服務，以延伸本所服務觸角，展現更卓越的服務品質，追求圓融滿意的境界，共創美麗花蓮。

本所地址：花蓮縣瑞穗鄉成功南路 19-1 號

服務專線：(03)8872109 傳真機：(03)8870789

電子郵件信箱：cs00@hl.gov.tw