

為民服務白皮書

CITIZEN SERVICES HANDBOOK

FAMILY



INDEX

前言	3
沿革	4
轄區概況	5
我們的位置	6
我們的所徽介紹	7
我們的服務時間	9
我們的服務項目	10
我們的服務理念	12
我們的便民措施	15
異地辦理戶籍登記項目	20
受理民衆抱怨處理程序	23
戶政規費一覽表	24
申請案件期限表	25
未來願景	26

前言

戶政為庶政之母，政府一切施政必須以正確的戶籍資料作為依據，一來確定人民的身分，使人民依法享有權利分擔義務，二來提供人口資料，使政府施政得以永續發展。這份「為民服務白皮書」是臺中市北區戶政事務所對於市民所做的獻禮，我們將竭盡所能不斷提升服務品質，並將以您作為我們最尊貴的顧客，我們以能為您服務而感到無比的榮耀。

時代在改變，科技不斷創新，本所以「熱忱、專業、效率」的服務精神，從完成戶政業務電腦化到榮獲ISO9002國際品保認證，從降低受理櫃台高度到採用多媒體叫號系統，全面提升服務品質，並結合民間資源促進本區繁榮及建立和諧的關係，展望未來我們仍將秉持「熱心服務、愛心回饋」的精神，為市民提供最佳的服務，希望在各位先進的關心與指導下，本所服務品質能夠日臻進步與完善。



沿革

本區於日據時期為大墩街之一部分，民國2年大墩街改稱為臺中街，民國31年改為新高町、梅枝町，光復後(民國34年)將行政區域定名為北區，本所辦公廳舍原址設於三民路三段大師寺附設幼稚園，後陸續搬遷至健行路518巷及三民路三段208巷附近，直至民國64年始搬遷至三民路三段128號二樓辦公；嗣因社會型態急遽轉變、人口大量激增，在本所不斷提升服務品質及行政效率，並配合戶政電腦化作業需求下，原辦公廳舍已日顯侷促而不敷使用，民眾洽公亦極為不便，遂於86年11月間搬遷至「北區行政大樓」，結合區公所與衛生所等集中合署辦公。

轄區概況

本區位於臺中都會區中心，東接東區，西接西屯、西區，南接中區、北接北屯區，交通四通八達，文教機構林立，總面積6.9平方公里，現編為36里、861鄰。全區為平坦地帶，人口分布稠密，民國69年本市實施第四期市地重劃將原有農業區規劃為商業、住宅區，轄內重要名勝如臺中公園、孔廟、自然科學博物館、寶覺寺、植物園...等，形成本市文教觀光區。



我們的位置

本所現址於永興街299號北區行政大樓內，為一合署辦公大樓，除本所外另有北區區公所及北區衛生所為您服務。

搭乘公車路線您可搭乘公車77、105，在崇德橋站下車，沿太原路直行至永興街右轉即可到達，步行約5分鐘。



我們的所徽介紹

設計發想

家是孕育下一代的搖籃，也是學習成長受保護被接納的地方，從出生→入學→成長→結婚→生子→老年→安息。在人生每一階段戶政總是陪伴在旁記錄所有過程，因專業、貼心、親切的服務也常帶給每一個家庭順利、圓融的感覺。



戶政心
服務新

戶政的新形象標誌，也是新的里程碑，希望整個北區戶政團隊能以親切、貼心、專業的團隊服務精神，在戶政心、服務新的形象上更上一層樓。





設計理念

臺中市北區戶政事務所的形象標誌設計，以「戶」為家的象徵。標誌的中心以愛心為出發點，勾勒出家是需要愛心的呵護，而環抱在愛心外的是一個更大的愛心，圖像的造型更像大而有力的臂膀，細心保護台中市北區每一個小小的家。

整個標誌設計發展為三個重要意義：

- 1 **祝福**：祝福每個家庭都能在愛的保護下快樂成長。
- 2 **同心**：大家都是一家人不分彼此，每一個來戶政的朋友就像回家一樣自在。
- 3 **專業**：北區戶政的用心，加上專業的服務，合宜圓融的態度完成每一項所交付的使命。

我們的服務時間

※ 星期一至星期五上午8點至下午17時30分

※ 夜間延長服務至18時30分

中午及夜間酌留輪值人員受理戶籍業務，若需連結其他戶政事務所者，應以該戶政事務所有上班為原則；為免徒勞往返，夜間延長服務時段，請先來電洽詢。





我們的服務項目

一、戶籍登記

1 身分登記

1. 出生登記
2. 認領登記
3. 收養登記
4. 終止收養登記
5. 結婚登記
6. 離婚登記
7. 監護登記
8. 輔助登記
9. 未成年子女權利義務行使負擔登記
10. 死亡、死亡宣告登記

2 遷徙登記

1. 遷入登記
2. 遷出登記
3. 住址變更登記

3 分(合)戶登記

4 初設戶籍登記

5 變更、更正、撤銷、廢止登記

6 出生地登記

二、姓名更改及登記

三、國籍之歸化、喪失、回復、撤銷喪失等之申請

四、文件核發

1 請領中英文戶籍謄本

2 各類戶籍登記申請書及附繳證件影本

3 請領國民身分證

4 印鑑登記及證明

5 門牌編釘及證明

6 請領戶口名簿

7 中(英)文結(離)婚證明書



我們的服務理念

隨著e化時代來臨，本所秉持戶政NASA（North-district Always Satisfy All people）精神，以嶄新品牌（BRANDNEW）理念出發，打造8朵客製服務雲—「八方雲集、嶄新出擊」，希望提供民眾更貼心到位的戶政服務。

(一)成長雲-Best：

以個人學習與團體分享帶動組織學習，進而讓機關服務品質向上成長。

(二)客製雲-Respect：

以「沒有圍籬的客製服務」為訴求，希望提供民眾更精緻貼心的服務選擇，進而創造超越民眾期待的感動服務。

(三)宣導雲-Advertise：

以幸福全方位，服務零距離為目標，打造創意宣導管道，讓戶政服務更貼近民眾生活需求。

(四)創新雲-New：

以嶄新思維透過不斷推陳出新的加值服務，打破公務機關與民眾的疏離感，讓「戶政不再只是戶政」，進而創造出一種「家」的溫馨感覺。

(五)采風雲-District：

結合地方人文特色（食衣住行育樂），旅遊、時尚、知性等相關生活資訊，民眾透過本所網站與電子多媒體的播放，每個民眾都可以快速「Hold住在地資訊，一秒變『食尚』達人」。

(六)網絡雲－Network：

本所建置有完備資訊平台，讓民眾透過跨機關連結、資訊導覽區、網際APP及線上申辦等數位服務，實現「資訊無國界、服務零距離」的理想。

(七)便捷雲－Easy：

推動單一窗口全功能服務、4合1跨機關便民服務及多元申辦服務等多項便民服務，不讓民眾多走一步路、多等1分鐘。

(八)世界雲－World：

為營造國際友善洽公環境，本所規劃有完善雙語指示牌、專屬服務櫃台、中、英、越、泰、柬及印尼文等宣導資料並設置舒適溫馨新住民諮詢室，協助新住民朋友儘速融入我國生活。

我們的便民措施

一、戶政、稅捐、地政、監理4合1聯合便民服務

自98年7月1日起，本市推動「戶政、稅捐、地政、監理4合1聯合便民服務」，民眾只需於辦理戶籍登記時，填妥申請書交給承辦人員，不需往返奔波，即可完成戶籍地址異動之申請，省時、快速又方便。

二、戶政e指通，申辦好輕鬆

為因應網路時代來臨，本所網站提供多元e化服務，您可透過本所網站享有線上申辦戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明、到府服務、英文戶籍謄本、改名及結婚預約登記等多項便捷服務，有效節省洽辦時間與往返不便。

三、建置全功能服務台

本所服務台提供多元服務，服務內容包含核心服務如申辦提證審核、法令疑義解答、電話疑義諮詢、志工愛心

引導、提供（代填）申請書表、業務轉介服務及其他便民服務；加值服務如老弱愛心服務、失物招領、零錢兌換、協助拍照影印、協助叫計程車、提供愛心傘及愛心輪椅等；針對現場年老、重病或行動不便者，本所設置愛心櫃台專屬服務，以避免民眾久候與不便。

四、設置兒童閱讀區及藝術迴廊

為帶動閱讀風氣、提升藝術人文氣息，本所特成立「兒童閱讀區」提供親子共讀、共享空間，並於民眾等候區設置藝文迴廊書畫展示區與公益團體進行跨界合作，定期舉辦系列書畫聯展。

五、轄區國中受理初領國民身分證

對於轄區各國中應屆畢業生未曾請領國民身分證之學生，由本所排定日期派員至學校集中受理並發證，以避免徒勞往返之不便。

六、實施走動式服務並遞送幸福關懷卡

針對洽公民眾由服務人員親切引導至指定櫃台辦理各項戶籍登記，現場實施走動式服務紓解人潮，並協助解決民眾疑難問題，民眾如對戶政方面有任何疑難或需到府服務，受理人員會遞上幸福關懷卡，俾利隨時與本所聯繫。

七、現住地申請戶籍謄本及日治時期以後戶籍資料

透過電腦網路連線服務，戶籍謄本可就近至任一戶政事務所申領。

八、延時加值服務

為因應多元化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分及下午17時30分至18時30分，照常受理民眾申辦案件；假日得預約辦理結婚登記案件。

九、「申辦零距離」愛心送到家服務

對於申請印鑑登記、變更、證明，補領國民身分證及其他需親自辦理之案件，因當事人年邁、重病或不良於行者，提供派員到府服務。

十、自然人憑證(網路身分證)

順應網路時代，民眾可就近至任一戶政所申請自然人憑證IC卡，透過網路，輕鬆享受電子化政府所提供的各項化服務，同時本所提供「自然人憑證集體受理」服務，由專人至機關、學校受理集體申辦案件，並於報稅期間設置報稅諮詢櫃台，提供協助網路報稅服務。

十一、實施「單一窗口、全程服務」

設置自動取號碼牌機，您只需在一個櫃台即可辦妥各項登記，而毋需穿梭在各櫃台間，並以電腦列印各項申請書表，整齊美觀，迅速便民。

十二、「戶政『首』護，全新服務」護照親辦人別確認作業

在國內首次申請普通護照者，自中華民國100年7月1日起應親自至領事事務局或外交部各辦事處辦理，或至主管機關委辦之戶籍所在地直轄市、縣(市)政府轄內戶政事務所辦理人別確認後，再依前項規定委任代理人辦理。

十三、設置電子體驗區

啟動全功能數位服務，提供電子戶籍謄本申請、電子書及電子雜誌線上閱覽，並設計精美櫥窗展示藝術作品。

十四、設置電子信箱與申訴電話歡迎民眾建議及諮詢

E-mail：85000@taichung.gov.tw

本所申訴電話：0800-800758



異地辦理戶籍登記項目

- 1 認領登記。
- 2 收養登記。
- 3 出生地登記。
- 4 夫妻戶籍地址不同，於辦理結婚或離婚登記時，申請冠姓或回復本姓者。
- 5 監護登記。
- 6 終止收養登記。
- 7 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。
- 8 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。
- 9 原住民申請回復傳統姓名登記及回復漢人姓名登記。
- 10 原住民申請回復傳統姓名及漢人姓名登記並列傳統姓名之羅馬拼音登記。
- 11 註銷監護登記。
- 12 廢止監護登記。
- 13 未成年子女權利義務行使負擔登記。
- 14 廢止未成年子女權利義務行使負擔登記。
- 15 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、撤銷死亡宣告等戶籍登記。
- 16 經法院裁判確定之輔助宣告、撤銷輔助宣告。
- 17 戶籍地已辦妥姓氏變更或更正登記者之關係人，須隨同辦理變更姓氏者。
- 18 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。
- 19 撤銷認領登記。
- 20 撤銷未成年子女權利義務行使負擔登記。
- 21 國人戶籍資料所載之外籍配偶資料變更、更正或補填。
- 22 經法院裁判確定或調(和)解成立同時辦理結婚及離婚登記。



- 23 原住民民族別註記及變更。
- 24 經法院裁判確定或調(和)解成立之離婚登記且同時撤銷冠姓登記。
- 25 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。
- 26 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，得向任一戶政事務所辦理結婚或離婚登記。
- 27 廢止輔助宣告、經法院裁判確定之撤銷監護宣告。

說明：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。

受理民眾抱怨處理程序

現場抱怨

傾聽民眾意見並委婉說明→陳報業務主管會同業務承辦人協助疏解溝通→引導民眾至疑難諮詢室〔協商室〕協助溝通→受理人員填寫登記表並陳請主任核閱→書面函復，必要時於所務會議中檢討改進方案。

電話抱怨

傾聽民眾意見並委婉說明→轉請業務承辦人或業務主管溝通說明→受理人員填寫登記表並陳請主任核閱→書面函復，必要時於所務會議中檢討改進方案。

書面抱怨

收發人員分文後掛號→研考人員列管並會請業務單位查復處理情形→陳請主任核閱後書面函復，必要時於所務會議中檢討改進方案。

電子郵件

收發人員分文後掛號→研考人員列管並會請業務單位查復處理情形→陳請主任核閱後以電子郵件回復，必要時於所務會議中檢討改進方案。

戶政規費一覽表

名稱	單位	金額(新臺幣)	備註
國民身分證初、換領	張	50元	
補領國民身分證	張	200元	
戶口名簿	張	30元	
戶籍謄本	張	15元	
英文戶籍謄本	張	100元	同一次申請 2 份以上者，自第2份起每張收費15元。
閱覽戶籍登記資料	次	15元	
印鑑登記（證明）	次(張)	20元	
釘製門牌	面	40元	
門牌證明	張	20元	
戶口統計資料	張	10元	
戶籍檔案原始資料影本	張	10元	
歸化測試費	次	500元	
歸化測試成績單換(補)發	張	50元	
準歸化中華民國國籍證明	張	200元	
中(英)結(離)婚證明書	張	100元	

申請案件期限表

申請案件項目	初核		複核		核定		辦理總期限(天)	說明
	單位	期限(天)	單位	期限(天)	單位	期限(天)		
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、出生地登記					戶政事務所	隨到隨辦	隨到隨辦	
初設戶籍、遷入、遷出、住址變更、分(合)戶登記								
變更(含更改姓名)、更正、撤銷、廢止登記								
原住民身分取得、喪失、變更、回復、民族別登記						隨到隨辦	隨到隨辦	(不含查證時間)
國民身分證(初、換、補領)								
戶口名簿、戶籍謄本、閱覽戶籍登記資料						隨到隨辦	隨到隨辦	
印鑑登記、證明、變更、廢止						隨到隨辦	隨到隨辦	
門牌編釘						3	3	
請領門牌證明						隨到隨辦	隨到隨辦	
申請英文戶籍謄本						5	5	
歸化取得(含準歸化)、喪失、撤銷喪失、回復、廢止國籍	戶政事務所	3	民政局	3	內政部	#	6	1.不含疑義案件須進一步查證時間。 2.核定單位為內政部(辦理總期限不含層轉內政部核定時間)。
換發或補發準歸化中華民國國籍證明、換發或補發國籍許可證書								
中華民國國籍證明								
自然人憑證					戶政事務所	隨到隨辦	隨到隨辦	
備註： 一、以上期間以實際上班日為準（不含例假日）。 二、各項申請案件如需請示或查證者，則該上開處理期間，不含依案情請示或查證之時間。								



未來願景

為因應多元化社會型態，戶政的服務亦須與時俱進，在合法範圍內賦予客製服務精神，以真正符合民眾需求與期待。展望未來，北區戶政事務所將秉持熱忱服務精神，持續規劃多元面向的貼心服務，讓戶政的觸角能夠走入每位民眾的生活之中。

為提供民眾更好的服務，我們訂定以下努力方向：

- 一、持續推動「八方雲集」品牌創新工作，並以情境體驗、空間體驗、學習體驗與感動體驗等「體驗式行銷」，落實全方位戶政服務策略。
- 二、響應電子化政府，持續推動各項線上服務，以無紙化理念落實節能減碳之環保政策。

三、加強電子戶籍謄本推廣宣導，以簡化申辦流程並減少民眾等候與往返之不便。

四、定期辦理法令研討並就不合時宜法令提出檢討改進方案。

五、檢討改進現行作業流程，以提升行政服務品質與效率。

六、啟動全面學習機制，培養同仁的專業素養與責任感，由內而外形成「學習型組織」氛圍，培養同仁「I Believe Myself」堅定信念，由學習者進提升為貢獻者，進為組織帶來成長。





臺中市北區戶政事務所

North District Household Registration Office, Taichung City

臺中市永興街299號

電話:04-22343542 傳真:04-22351421

申訴電話:0800-800758

<http://www.hnorth.taichung.gov.tw/>

E-mail:85000@taichung.gov.tw



廣告

TCCGPN: 1010144014