



小女孩的初設戶籍

楊小玲

在戶政事務所服務有一段時間，擔任第一線受理櫃台服務民眾，直接與民眾面對面接觸，每天都會遇到形形色色的人，分享民眾的喜怒哀樂。但因社會環境變遷，民眾的價值觀及家庭倫理需求的變化，受理民眾申請案件時已不像以前那麼單純，時常會遇到一些較棘手的案件，最近就有一個案例可與同仁們分享。

記得99年4月16日我的櫃台來了一對黃姓夫妻要辦理初設戶籍登記，原以為是先生帶著大陸配偶來拿身分證了，當在審查相關文件時，才發現定居證上是一位長得蠻可愛的小女孩，原來是夫妻倆的養女要來台設戶籍。和夫妻倆閒聊之餘，獲知妻子原是大陸人士，日前已取得台灣身分證，小女孩是妻子之姪女，因為倆人無法生育，所以收養了太太弟弟的小孩視如己出。調閱了96年辦理收養登記案件附件，一併幫妻子註記了收養記事。當在建置小女孩個人資料時發現小女孩定居證登載之出生地有誤，必須返回台北移民署更正，詢問台南移民署是否可幫忙更正，卻得知必須等到台北移民署電腦上傳資料才能更正，告知夫妻倆後倆人憂心忡忡，因為定居辦好後還有很多後續事情要辦，時間上較為急迫，而



且小女孩近日要上小學就讀怕來不及到學校報到，剛好黃姓夫妻有經海基會驗證之出生公證書，上面清楚標註出生地，為了避免民眾往返文書更正，且能幫忙民眾解決問題，所以決定直接以該文件當佐證，使小女孩得以順利完成初設戶籍登記。看到夫妻倆臉上浮現完成了一件大事的喜悅、滿足與感激，我的心裡也跟著高興起來。

這些年來民意抬頭，面對民眾受理申請案件時，往往在依法行政與便民服務中取捨。當遇到有問題的案件時不要急著退件，想想是否有別的作法？是否有其他的解決方法？若能在既有的證明文件中求證，以同理心減低民眾不便，在不違法的情形下便宜行事，幫民眾解決問題，既能增加民眾的滿意度又能減少紛爭的發生，當看見民眾喜悅的回家，心中也充滿著些許的成就感，何樂而不為？

