

檔 號：
保存年限：

法務部 函

地址：10048臺北市中正區重慶南路1段130
號

承辦人：呂東融

電話：(02)21910189#2503

電子信箱：tcc632@mail.moj.gov.tw

受文者：法務部行政執行署新竹分署

發文日期：中華民國102年01月24日

發文字號：法綜字第10200017050號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文(A11000000F_10200017050A0C_ATTCH2. pdf)

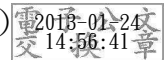
主旨：內政部「國民身分證電話掛失業務」即日起請民眾改撥「
1996內政服務熱線」（以下簡稱1996熱線），請查照。

說明：

- 一、依內政部102年1月21日台內資字第1020079644號函辦理。
- 二、檢附內政部前開函、1996熱線摺頁電子檔、1996熱線整合國民身分證掛失作業服務流程供參。

正本：本部直屬各機關(已副知所屬機關，毋庸轉行)

副本：臺灣高等法院檢察署所屬各機關(含附件)、本部行政執行署所屬各機關(含附件)
、本部矯正署所屬各機關(含附件)、本部各單位(均請查照)(含附件)



裝

訂

線



內政部 函

地址：100臺北市中正區徐州路5號
承辦人：邵雅雯
電話：02-2513-2231
電子郵件：moi5788@moi.gov.tw
傳真：02-2513-2224

受文者：法務部

發文日期：中華民國102年01月21日

發文字號：台內資字第1020079644號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：1996摺頁、服務流程圖(1020079644-Attach1.jpg、1020079644-Attach2.docx)

主旨：本部「國民身分證電話掛失業務」即日起請民眾改撥「1996內政服務熱線」（以下簡稱1996熱線），敬請轉知所轄單位（機關），請查照。

說明：

- 一、為有效整合本部專線電話資源及提供民眾便捷的身分證掛失、業務諮詢等服務，改善原來民眾需記憶上、下班時段身分證掛失流程不同，以及自行洽詢344個戶政事務所服務電話之不便。自本(102)年1月4日起，本部原身分證掛失專線(02-89127524)與1996熱線完成線路整併，民眾僅需撥打1996，即可得到身分證掛失註記服務，並請各地戶政事務所維持原有身分證掛失服務電話，以持續服務所在地民眾需求。
- 二、為使民眾瞭解本部國民身分證掛失業務服務作業的改變，敬請轉知所屬機關單位，或所轄鄉鎮市區公所、戶政事務所、警察局、派出所、村里長辦公室更新資訊，佈達本部原身分證掛失專線(02-89127524)即日起改撥1996，並請參考本部戶政司網站內容(http://www.ris.gov.tw/zh_TW/)

法務部 1020121



裝

訂

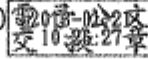
線

305)，配合更正服務流程，以及檢視更新各類宣傳品，如小冊子、摺頁、桌立牌、光碟片等，並請於適當貴管網站及LED跑馬燈協助展示。

三、檢送1996熱線摺頁電子檔、1996熱線整合國民身分證掛失作業服務流程供參。

正本：行政院中央各部會、各縣市政府、本部所屬一級機關

副本：戶政司、資訊中心(均含附件)



裝



訂

線



1996內政服務熱線

全國內政業務繁多，如人口、地政、社會福利、宗教、地方團體等問題，您是否常覺得找不到窗口，不知道問誰呢？1996內政服務熱線，就是幫您找答案的好幫手！我們彙整了內政業務服務內容，建立與民眾息息相關的專門問答資料庫，只要您撥打1996，接線人員將精心解答並提供諮詢，或為您找到合適窗口，幫您找到解答。



服務時間

每日上午8時至晚上10時，全年無休

365天

服務項目

內政業務諮詢

提供一般常識性及活動事件。

電話轉接服務

提供內政部屬機關服務，協助民衆轉接業務單位承辦人員。

信件處理

受理民衆來信信件，如向本局訂政與軍建議、行政法令查詢、行政區劃或行政區變更等。

就業機會查詢

受理民衆查詢條件，包括本局員工編制及職缺不空等資訊。

特種服務

受理民衆有關本局的行政處分、提議訴願等案件，由接線人員協助轉接訴願單位，協助處理。

社區簡介

提供民衆社區發展利權上訴問及轉訴，如房屋地政狀況時，直接轉接相關單位專線，例如110、113及1657等。

服務類型

電話回覆民衆

由接線人員直接線上回覆民衆電話諮詢。



諮詢電話轉接

民衆電話諮詢時，接線人員若無法即時線上回覆，或因詢問涉及行政專業判斷，或無相關權限回答時，將由接線人員協助民衆轉接到權責業務單位，進行三方對話。



派案：若轉接權責單位電腦忙線，或無人接聽處型情，接線人員協助進入派案處理流程，由業務權責單位清除後回覆民衆查詢。

民衆電話諮詢時，接線人員若無法即時線上回覆，或因詢問涉及行政專業判斷，或無相關權限回答時，將由接線人員協助民衆轉接到權責業務單位，進行三方對話。



內政諮詢窗口不用找
1996為您整合好!

優惠通話費率

而話費則，不分地區通話每3分鐘1.6元
手機掛號，每打0.06元



小叮嚀：

提醒您，1996內政服務熱線僅提供內政業務的諮詢服務，當您遇到緊急情況時，請立即撥打以下電話，迅速直接協助您！

- 110 警察局報案電話
- 119 消防局報案電話
- 113 保護專線
- 165 反詐騙諮詢專線
- 168 國道諮詢專線
- 1957 福利諮詢專線
- 1991 報平安語音留言專線

內政諮詢專線

國民身分證電話掛失辦理方式



民眾撥打 **1996**

1996 服務人員接聽
提供諮詢並處理民眾問題

辦理掛失

上班時間

轉接至當事人
戶籍地戶政事務所

非上班時間

轉接電話掛失服務人員

電話掛失服務人員忙線

1996 服務人員接回
記錄民眾資料及電話
做案件派送

逾 **1996** 服務時間
轉接至語音系統


掛失服務人員接聽
辦理掛失


掛失服務人員接收
派送案件及電話紀錄
回撥電話聯絡民眾
辦理掛失

選擇線「等待或
留下電話由專人回電

留下電話

等待