

# 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

選擇線上等待或  
留下電話由專人回電

等待

留下電話