

臺南市殯葬管理所櫃檯作業審核實施計畫

中華民國 97 年 5 月 1 日公布

中華民國 105 年 2 月 4 日南市殯一字第 1050140510 號函修正

中華民國 105 年 12 月 15 日南市殯一字第 1051295241 號函修正

一、為因應殯葬業務 e 化，透過審核程序，使申辦作業資料之建置更臻完善並降低錯誤率，特訂定本實施計畫。

二、實施對象：服務中心櫃檯作業人員。

三、推動做法：

(一)成立審核小組：

審核小組由服務中心業務承辦單位主管、服務中心業務承辦員及審查員，共 3 人組成。由服務中心業務承辦單位主管為組長，另二人為審核員。

(二)訂定「櫃檯受理申辦作業規範」供櫃檯作業人員遵循。

(三)不定期舉辦櫃檯申辦作業講習，俾利申辦流程順暢及加強現場應對技巧，對於新進人員，應指派業務指導人員，個別實施訓練。

四、審核方式：

(一)書面審核：書面審核櫃檯受理之已結案案件，包括申請表件及相關證明文件之核對，如發現錯誤或缺漏應要求櫃台人員更正或請櫃台人員通知申請人補齊相關文件。審核之結案案件為當月的前二個月結案資料，即三月份須將一月份結案資料審畢，四月份將二月份結案資料審畢。

(二)設備及設施使用情形審核：審核事項包含櫃檯受理申請設備及設施使用情形及規費計算是否正確，如發現錯誤應通知櫃台人員更正。由審查員依實際情形填入「申請設備及設施使用情形審查表」並逐月統計。

五、獎懲辦法：

(一)月統計報表列為核發提成獎金參考。

(二)每六個月統計一次，本所各專區(含南區、新營、柳營、鹽水)合併評比排名前二名且正確率達 98%者，給予行政獎勵嘉獎一次。總排名倒數第一名或總錯誤率高於 2%者通知其改善，並列入年終績效考成重要參考。

(三)審核小組除了審查書面各相關資料及設備設施申辦情形外，亦要查核櫃台人員服務態度及接聽電話禮貌，如有特殊優良事蹟者，應簽報公開表揚予以獎勵；如有違反規定，依其對業務影響程度，另案簽辦處分。

六、本計畫陳所長核定後實施，修正時亦同。