

# 臺南市殯葬管理所櫃檯受理申辦作業規範

## 一、櫃檯服務人員應注意事項：

- (一)每日應於上班前到所，不可遲到或早退。
- (二)上下班前後應檢查事務機具（如電腦等）及整理櫃台桌面清潔和周圍環境。
- (三)繳交規費須辦理事項：
  - 1. 每日下班前繳交當日所收繳規費。
  - 2. 規費繳交時，按科目別，將當日所開立第二聯、第三聯收據及規費明細表（第二聯）、現金及收據存本，交出納人員點收及核對無誤後方可離所。
  - 3. 如有當日下午請假者，應於下班前將當日上午所開立第二聯、第三聯收據及規費明細表（第二聯）、現金及收據存本，交出納人員點收及核對無誤後方可離所。
- (四)遇中午休息或下班前，有民眾申辦，應於辦妥後方可下班，不可推諉不辦。
- (五)受理案件，應依順序處理，不可同時處理一件以上之申請，以減少錯誤發生。如發現有不依順序受理插隊案件，另案簽處。

## 二、夜班人員注意事項（適用南區服務中心）：

- (一)夜班人員如須以手寫板輸入或電腦操作不熟者，應於接班前十五分鐘，即進入櫃台，並啟動輸入法，避免入夜後發生無法操作情形，造成民怨。
- (二)夜班受理『**大體入館**』時，按下列步驟處理：
  - 1. 查證是否為適格之申請人？（**以家屬為申請人**）。
  - 2. 檢驗家屬身份，影印其身分證明文件。
  - 3. 如有死亡證明文件要收繳。
  - 4. 提供紙張請其填寫往生者姓名、性別、申請人姓名、電話等資料。
  - 5. 登錄至【申請登記】作業系統，按＜新增＞鍵，輸入往生姓名、性別、申請人姓名、連絡電話等四項資料後，按＜儲存＞鍵。
  - 6. 儲存資料後，按＜列印＞右鍵，選定大體入館申請書後列印，請家屬確認內容，並告知依其需求填寫受委任人或減免資格查證等資料，無誤後簽章。
  - 7. 按＜列印＞右鍵，選定冷藏工作單後列印，並書寫大體識別卡，將冷藏工作單及大體識別卡，交予家屬轉交停屍間工作人員。
  - 8. 受理申請案件集中存放，俟隔日櫃台人員到所後，一併點交。

- (三)將當夜所受理之事件，例如夜間入殮、助唸或其他需交辦事項，記錄於值班登記簿內，並等日間櫃檯人員到所交待清楚後，始可離開。

### 三、假日值班人員注意事項：

- (一)應於上班前到所，不可遲到或早退。
- (二)上下班前後應檢查事務機具（如電腦等）及整理櫃台桌面清潔和周圍環境。
- (三)遇有特殊情事，電話連絡相關業務承辦人處理（遇無法處理時，再電話連絡主管處理），並將處理情形記錄於值班登記簿內。
- (四)將當日所受理之事件或其他需交辦事項，記錄於值班登記簿內。

### 四、其他應注意事項：

- (一)如有等待申辦之民眾，應即主動洽詢並予以處理。
- (二)無論申請任何殯葬設備（包括殯儀館、火化、塔及墓地申請），非家屬臨櫃申辦者，須要求代辦人出具家屬委任書（書面委託）方可受理；倘若家屬未陪同申辦，而代辦人出具家屬身分證正本及印章，視同形式委託關係，可以受理，但應影印家屬身分證留存及驗證代辦人身分文件，再於申請書上加蓋家屬印章及要求代辦人一併簽章。
- (三)檢附死亡證明文件（含醫院死亡通知書）方可申請入殮，不可先入殮後再補資料；遇特別情形，經請示業務承辦人或主管後再行辦理。
- (四)大體入館時，要針對其情況論定是否為無名屍體：
- 例 1：入館大體係面貌不清，雖有家屬認領但需等檢察官驗屍者，應先列為無名屍體。待檢察官驗屍確認後，方可由家屬認領後再轉為有名屍體，申請領屍作業。
- 例 2：入館大體係白骨，雖有家屬認領但需等 DNA 驗證者，應先列為無名屍體。待 DNA 驗證確認後，方可由家屬認領轉為有名屍體，申請領屍作業。。
- (五)家屬自行申請殯儀館設備手續時，不可拒絕。但要提醒於殯儀館內從事殯儀服務活動（例如：入殮儀式、宗教儀式、告別儀式等），要委託合法葬儀服務業者進行，以免受罰。至於其他火化、塔位、墓地等設備申請，只要是家屬親自或委託人（出具委託書）即可受理申請。
- (六)申請人申請大體入館時，要詢問其與往生者關係。如沒有親屬關係，應請示業務承辦人瞭解情況後，再個案受理。
- (七)遇家屬臨櫃投訴或抱怨時，回應態度應親切有禮，瞭解情況後初步

告知處理方式，請其先行離去後，再記錄於民眾抱怨登記簿內，交業務承辦人追蹤處理；如遇民眾不滿情緒或事態嚴重時，請示業務承辦人或主管出面處理。

- (八)任何設備申請案，應口頭提醒申請人其欲申請設備及時段是否正確，請其於申請單上簽章並填寫日期時分，以避免資料登錄錯誤。
- (九)民眾詢問其先人安置處，應儘量協助勿侷限以往生者姓名才能給予協助，試循其他方式或由志工引領，勿草率處理對應或回應不知道，而造成民怨。
- (十)民眾洽辦其他業務時，應主動詢問洽詢內容，再通知業務承辦人員或引導至業務承辦人處，勿讓民眾任意進入辦公處所。
- (十一)一切受理申辦案件，依合法程序辦理，如遇不知如何處理案件，請示業務承辦人或主管後再行辦理為妥。

五、本規範陳所長核定後實施，修正時亦同。