馬公市戶政事務所

澎湖縣湖西鄉戶政事務所處理民眾人潮擁擠疏散機制作業要點

中華民國101年02月16日澎湖縣湖西鄉戶政事務所訂定

中華民國102年10月29日澎湖縣湖西鄉戶政事務所修正

壹、依據：

一、澎湖縣政府102年3月21日府行管字第1021300862號函頒之澎湖縣政府提升服務品質實施計畫。

二、本所102年度提昇服務品質執行計畫。

貳、目的：

一、本所為加強為民服務工作，提昇服務品質，有效疏解申辦人潮縮短民眾等候時間，特訂定本作業要點。

二、秉持『以民為本、以客為尊』的服務理念，塑造專業、便民、高效率之優質服務形象。

參、執行對象：本所全體員工。

肆、處理原則：就可能引發大量洽公民眾區分時段及分別處理情形：

一、區分時段：

(一)例假日前後中午彈性上班：例假日前後的第一天上班，易出現大量申辦人潮。

(二)上班時間：如遇政府推動專案福利措施，致大量申辦案件擁入，致待辦案件增加。

二、處理情形：

(一)例假日前後之中午彈性上班：視實際狀況機動增加值班人員為2人(平日1人)。

(二)上班時間：視待辦人數多寡處理情形如下：

1、工友奉茶並引導民眾至休息待辦區，協助填寫書表及依序協助引導至櫃台。

2、主任走動式服務協助檢視申辦人洽辦之應備證件。

3、視實際狀況調整櫃台，機動設立證明文件核發專櫃，以因應政府推動專案福利措施大量謄本申辦案件擁入，利求疏解人潮。

伍、下班前尚有等待人數時，通報本縣戶役政資訊系統主機點馬公市戶政事務所，彈性延長上班時間，惟最遲至18：30時，仍未能辦畢案件，則先行受理（如附件一），翌工作日通知取件或逕送到府服務。

陸、主任採走動式管理現場瞭解或待辦人數逾3人以上時，櫃台人員應即時反映並啟用叫號機發放號碼牌，由主任統籌指揮全體動員，力求疏解申辦人潮，縮短民眾等候時間確實做好便民服務。

柒、本要點自奉核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要另行補充修正。

湖西鄉戶政事務所先行受理案件登記簿

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 姓名 | 申辦事項 | 受理人 | 通知取件(逕送到府)日期 | 是否結案 |
| 聯絡電話 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |
|  |  |  |  | 年 月 日 | * 是 * 否 |

※請先審核後受理，並告知領件時間。