

郵送での証明書発行事務

別紙2(4)

平成27年3月1日 初版

業務プロセスまたは業務ユニット	担当		利用端末	利用様式・帳票	特 別 エ ッ ク リ ス ト 処 理 要 件
	委託事業者	(市職員 勤含む)			
1 市民課宛の郵便物・庁内便を所定の場所に受け取りに行く	○				
2 受け取った郵便物を、(1)受付係、(2)住民記録係、(3)戸籍係、(4)管理係に仕分けする。		受付係			
3 仕分けした、(1)～(4)は、各係の庶務担当に引き渡す。不明分は、管理係に引き渡す。		受付係			郵送請求チェックリスト
4 申請書の入った郵便物を開封し、依頼書類と手数料の金券、返信用切手等を確認する(公用郵送、庁内公用は手数料、返信切手は必要としない)。	○				任意様式
5 收受し、收受簿に記載する	○				任意様式
6 收受金額の確認をする	○				
7 收受金券の集計をする	○				郵送請求チェックリスト
8 資格審査書類の添付の確認をする。 個人・本人確認、続柄確認、委任状、金券、返信切手等 業者・申請理由、契約書の写しなどの疎明資料、社員証写し 金券、返信切手等 公用・公印、根拠法令、担当者職氏名等 庁内・呈覧決裁、根拠法令、担当者職氏名等	○				郵送請求チェックリスト
9 (資格審査書類不足の場合) 申請内容不明や書類不備に対する電話・手紙等による連絡・確認をおこなう。確認できないものは、できるまで保留とし、『保留ボックス』にいれ、書類が整い次第処理を行う。 なお、判断できない内容については、管理者に確認し、管理者でも判断できない場合は、『正職員対応ボックス』へ入れる。また、その件数を記録する。	○				
10 資格審査書類の審査及び決定をする。 個人・本人確認、続柄確認、委任状、金券、返信切手等 業者・申請理由、契約書の写しなどの疎明資料、社員証写し 金券、返信切手等 公用・公印、根拠法令、担当者職氏名等 庁内・呈覧決裁、根拠法令、担当者職氏名等判断		受付係			
11 各種申請証明書等の発行処理(住戸システム)	○		住基システム 戸籍システム		システム 操作マニュアル
12 照合処理(交付・不交付の判断) 申請書と証明書の内容を確認する。 ①不備がなければ、了承のチェックや押印を入れ、委託社員に返却する ②間違いがあれば、相違点等を書面上で示し、委託社員に返却する。		受付係			
13 (照合処理に伴う修正と再確認) 照合処理に伴う相違点がある場合、相違点指示を参照し、再度証明書を発行、証明書作成後、『市職員照合ボックス』に①申請書 ②証明書を入れる(または照合担当の市職員に手渡す)。 →その後、照合処理へ	○				
14 (照合により金額不足の場合) 金額不足のものは電話・手紙等により連絡を行う。 金券届くまで送信は保留とし、『保留ボックス』にいれ、金券が整い次第処理を行う。する。ただし、金券が届くまでに郵送希望等の場合は、管理者に伝え、管理者より市職員へ対応方法を確認する。	○				
15 (照合により戸籍謄本に補正必要な場合) 古い戸籍謄本等を、手書きにより補正する。		受付係			
16 郵送処理システムに入力し、領収書を発行する	○		郵送処理システム		
17 封入発送処理 個人・交付証明書・領収書・おつりを封入 業者・交付証明書・領収書・おつりを封入 公用・交付証明書・送付書を封入 庁内・『庁内公用処理済みの箱』に入れる	○				
18 1日の交付作業終了後、発行書類毎の集計作業を行う	○		郵送処理システム		
19 翌日朝、前日分をまとめて、レジスター担当者に手渡す (作業内容詳細記載必要)	○				
※ (適宜) 申請方法、交付した証明書に対する電話でのお問い合わせについて対応を行う。必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を伝える。 なお、判断が難しい内容については、一度お電話を切り、管理者に連絡し、管理者から市職員に状況を説明し、その後の処理は市職員に引き継ぐ。また、その件数を記録する。	○	不明分対応は、受付係			

※	<p>(適宜) 申請方法、交付した証明書に対する手紙等でのお問い合わせについて対応を行う。必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を記した書類を郵送する。 なお、判断できない内容については、管理者に確認し、管理者でも判断できない場合は、『正職員対応ボックス』へ入れる。また、その件数を記録する。</p>	○	不明分対応は、受付係		申請書類別、資格審査書類と手数料等の一覧	
※	<p>(適宜) メール等による各地からの申請方法のお問い合わせについて、必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を伝える。</p>		受付係			