

別紙 3

重要管理ポイント

種別	交付
1	項目
ア	本人確認は、複数項目(住所・氏名・生年月日等)で行うこと
イ	本人確認資料は、確認後すぐにお返しすること
ウ	システム等で対象者を検索した結果、その者で誤りがないか検索項目以外の項目で確認すること
エ	作業台や出力プリンタは常に整理整頓し、書類が混在しないようにすること
オ	システム等から出力し、プリンタから文書を取る際には氏名等を確認し、取り間違いがないようにすること
カ	届出書や請求書のファイルごとに作業を行うこと
キ	システムで「直前検索機能」使用時、対象者に誤りがないか確認すること
ク	交付窓口に引き継ぐ前に、請求内容に合った文書であるか確認すること
ケ	交付前に作成者とは別の従事者によるダブルチェックを行うこと
コ	交付時に番号札を回収し、氏名を呼び請求者であることを確認すること。
サ	交付時には、請求者とともに内容確認の行うこと
シ	請求書、交付文書等の残存がないか常に注意を払うこと

種別	その他
2	項目
ア	受付カウンターは常に整理整頓すること
イ	受付カウンターでは、対応した市民の要件終了後速やかに関係書類を整理し、次の市民の目に触れないようした後呼び出しを行うこと
ウ	受付カウンターに配置された端末画面は市民から見えないようにし、データ表示されない画面に戻しておくこと
エ	受付が終了した書類はファイルに入れ、速やかに次の担当者に引き継ぐこと
オ	作業担当者は受付した書類の確認を行い、一連の作業終了後ファイルに入れ速やかに次の担当者に引き継ぐこと