

桃園市中壢區戶政事務所辦理「到府、到院服務」實施作業要點

(103年12月25日修訂)

壹、緣起

為服務年邁、重病、身心障礙……等之民眾，體恤其確實無法親自至本所申辦補證或印鑑登記、變更、廢止及無法提出房屋證明文件，而須居住查實辦理遷徙登記者，特訂定此辦法，惟仍須請同仁轉知民眾，珍惜國家行政資源，讓到府服務之措施能落實於照顧確實最需要之民眾，避免行政資源遭濫用，辜負政府照顧人民之美意。

貳、服務對象：

- 一、傷病昏迷、植物人等重大疾病確實不能行動者（限補證）。
- 二、年邁確實不能行走者。
- 三、嚴重身心障礙者，確實無法外出或不能行走者。
- 四、在家中獨自照顧6歲以下兒童的家屬，身分證遺失有急迫性需要者。
- 五、因無法提出房屋證明文件，而須辦理遷徙登記者。
- 六、其他有正當理由經戶政事務所核准者。

參、服務項目：

- 一、國民身分證申請補發人貌查實。
- 二、印鑑登記、印鑑變更、印鑑廢止人貌查實及確認當事人意思能力。
- 三、經簽請核准之戶籍登記事項，有查證申請意願及人貌查實。
- 四、居住查實。

肆、申請方式：

- 一、由當事人之家屬或親友以書面向本所臨櫃提出到府服務之申請，或由政府機關通報辦理(派員實地查證申請書(如附件1))。
- 二、經民眾電話申請(設簿登記查考)，留下聯絡電話並透過戶役政資訊系統查證(戶內有無6歲以下兒童)再次確認身分無誤，即派專人到府服務。
- 三、當事人臨櫃申請遷徙登記時，因無法提出房屋證明文件，請其填寫申請書(請求查明居住事實申請書-附件2)，受理人員則填寫居住查實單(附件3)到府查實，於每週二、四派專人前往。遷徙登記完竣，將「請求查明居住事實申請書」及「居住查實單」

連同遷徙登記申請書併案歸檔。

伍、實施範圍：

- 一、原則以本區轄區及本縣各醫療院所為實施範圍，超出上開範圍視個案情形決定。
- 二、本所內壢自強站限於人力因素，原則以本轄為服務範圍，惟行政院衛生署桃園醫院、桃園療養院之鄰近醫院仍列入服務範圍，若超出上開範圍急需辦理案件，請先傳真民眾申請書回本所，由本所酌派人力支援辦理，申請書及派員實地查證申請書正本於受理完成後併案。

陸、實施服務注意事項：

- 一、請先勸導民眾儘可能請當事人親自到所辦理，不便下車者，可由本所同仁至門口受理。
- 二、如確有到府服務之需，原則上三天內辦理，請同仁先會登記課長檢視受理人力，選擇人力較充裕時段後，再行與民眾約定到府服務時間。
- 三、如民眾有急需辦理情形，應先會登記課長視當時受理櫃台人力狀況，彈性調配排定當日到府服務時間。
- 四、同仁到府服務，補發國民身分證應確實審查申請人是否適格、當事人人貌是否相符；辦理印鑑登記．．．等，除核對當事人人貌外，並應注意當事人是否仍有意思表示能力，若無意思表示能力，則不予受理。

柒、實施方式：

- 一、由受託人代辦手續者，應至本所填寫派員實地查證申請書，受理同仁應先知會登記課長檢視人力配置擬定到府服務時間後，再與民眾約定到府服務時間。
- 二、請受理同仁將派員實地查證申請書簽擬後送課長核可。
- 三、出發前應填妥差單，告知課長外出服務項目、時間及地點，備好相關資料後，準時前往到府服務，惟若有安全上顧慮，可請課長另調派男性同仁陪同前往，必要時得請里長或轄區警員協同，以確保安全。
- 四、完成到府服務工作後，應回所辦理該案件並由受託人完成其他

手續，返所後請告知登記課課長，當日服務案件請於當日結案。
五、執行到府服務業務完竣後，請將到府服務之派員實地查證申請書、案件申請書及相關文件證明，影印一份交受理組彙整統計。

捌、獎勵方式：

- 一、同仁利用非上班時間，執行為民到府服務業務，於年底統一由承辦人陳報敘獎。
- 二、年度為民服務工作勤奮、服務認真，次數個人排名前3名者，各敘嘉獎1次。

玖、經費：以出差經費核銷。

拾、每月統計：

每月5日前，由登記課統計分析當月本所受理窗口到府服務案件情形陳核，作為本所到府服務工作檢討之參考。

拾壹、本辦法簽奉主任核可後實施，如有未盡事宜，得隨時修正補充之。