

市民と行政の約束(部門別の指針)

平成18年10月1日 一部改訂

□ [共通事項]

1. 市民の皆さまが窓口にお越しの際には、担当職員がすぐに受付・応対します。
窓口においては、ご用件の手続について、おおよその待ち時間や処理手続をご説明するとともに、時間がかかる場合についてはその理由を説明します。
また、他の手続が必要な場合には、必要な窓口をお知らせし、できる限り同行してご案内します。
2. 市民の皆さまからのお問い合わせに対しては、わかりやすく、ていねいに、的確にお答えします。
3. 市の実施している各種事業やサービス等について、説明資料やパンフレット等を備えるなど、市民の皆さまへのわかりやすい情報提供を心がけます。
また、広報紙や出前トークなどによる情報提供にも努めます。
4. 市民の皆さまの個人情報を取り扱う場合には、業務に必要な範囲内で利用し、情報が漏えいすることのないよう、配慮します。
また、市民の皆さまからのご相談等に当たっては、プライバシーの保護に配慮します。
5. 市民の皆さまからの声を市政に反映し、サービス向上の契機とするため、「ご意見箱」を庁内に設置し、意見や苦情を受け付けています。
いただいた意見・苦情等には、迅速に対処します。市からの回答をご希望の場合には、原則として2週間以内にご返事します。返事が遅くなる場合は、その旨ご連絡します。