

『市民と行政の約束制度』

部門別の指針（共通事項）

『市民と行政の約束制度』とは、行政サービスの内容を市民の皆さまにわかりやすく説明するとともに、その成果を市民の皆さまに約束する制度です。

そしてこの「部門別の指針」（共通事項）は、市民の皆さまに直接提供するサービスについて、すべての室・職員が、守るべき事柄を定めたものです。

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あたっては、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。