

市民と行政の約束（共通の指針）

私たちは、市民の皆さまに満足していただけるよう、公正・公平で効率的な行政運営を基本に、親切で質の高い行政サービスの提供に努めます。このため、市民の皆さまへの約束としてこの指針を定め、行政サービスのいっそうの向上に努めるとともに、市民の皆さまのご意見や視点を大切にして、行政運営を行います。

まちづくりや行政サービスの提供にあたっては市民の皆さまの参加や協力が欠かせません。力を合わせて行政サービスの向上を図るために、市民の皆さまにお願いしたいことがらも、あわせて明らかにさせていただきます。

平成 15 年 10 月

名 張 市

□ 市民の皆さまへの約束

1. 私たちは、行政サービスの内容などについて、市民の皆さまに十分な情報を提供し、わかりやすく説明します。
2. 私たちは、行政サービスの水準や標準的な処理期限などをあらかじめ明らかにします。また、これができない場合にはその理由を明らかにします。（注）
3. 私たちは、市民の皆さまの意見、要望などを積極的に受け止め、行政サービスの改善に努めます。このため、市民の皆さまの相談窓口を充実させるなど、意見等を提出しやすくします。
4. 私たちは、市民の皆さまからの意見等がどのように検討され、どのような結果になったか、その理由を含め、意見等をいただいた方に報告します。
5. 私たちは、行政サービスに誤り等があった場合は謝罪するとともに、その内容と再発を防止するための方策を明らかにし、公表します。

□ 市民の皆さまへのお願い

1. 名張市は市民の皆さまに支えられています。まちづくりや行政運営に積極的にご協力いただきますようお願いいたします。
2. 行政サービスは市民の皆さまの貴重な税金で賄われています。限られた財源を有効に活用するためには、施策を厳しく選択することや行政サービスに制限を設けることも必要となることをご理解いただきますようお願いいたします。
3. さまざまな行政サービスは法令に基づいて実施されています。公共の福祉に反することや、法令から逸脱するような要求には応じられないことをご理解いただきますようお願いいたします。

この指針に基づき、市民の皆さまに直接サービスを提供する窓口や施設の管理運営などを中心とする部門を対象として、「部門別の指針」を定め具体的なサービス内容の指針を明らかにします。また間接的な行政サービス（各種の施策や事務事業）については、総合計画や行政評価制度などを通して、市民の皆さまに、目標、取組内容やその成果を明らかにします。