

## 1. 『市民と行政の約束制度』とは？

『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。

市は、市民の皆さまからのご意見やご要望を積極的に受け止め、行政サービスの改善のきっかけとするとともに、市民の皆さまに十分な情報を提供し、わかりやすく説明する責任があります。

このような考え方にに基づき、市が行う行政サービスに係る処理時間や情報の提供、ご意見・ご要望の処理について、具体的な内容を市民の皆さまにお約束します。

## 2. 『市民と行政の約束制度』の仕組み

『市民と行政の約束制度』は、市の全ての行政サービスを対象とする「共通の指針」と直接サービスを提供する相談・窓口、公共施設の管理運営などを対象として、サービスの水準や標準的な処理期限を定める「部門別の指針」から構成しています。

「部門別の指針」は、すべての室・職員が守るべき事柄を定めた「共通事項（5項目）」と、部において共通の内容を定めた「部の約束」、室がそれぞれの担当する事務について定めた「室の約束」からなります。

