

平成29年度

「市民サービスの向上の取り組みについて」

総務部長 水代 富雄

総務課

- ・窓口では、挨拶と親切な接遇を徹底します。
- ・字の区域及び名称の変更に係る市民からの照会及び証明書の発行においては、台帳の整理及び発行マニュアルの徹底により、迅速な対応に努めます。また、電話照会においては復唱を心がけることにより、適切かつ確実な対応を図ります。
- ・流山市自治基本条例、流山市市民参加条例及び流山市情報公開条例の趣旨を踏まえ、情報公開コーナーにおける配架資料の充実と検索のわかりやすさの向上に努めます。また、ホームページや広報による迅速な情報提供に努めます。

人材育成課

- ・専門研修として、一般職や新規採用職員を対象に「接遇向上研修」、また臨時職員や嘱託職員を対象に「マナー研修」を行い、接遇マナーの基礎、窓口や電話の応対、苦情対応等の向上を図ります。

財産活用課

- ・民間事業者のノウハウを活かした地図案内板の設置やわかりやすいサインなどにより、来庁された方が利用しやすい庁舎の環境整備に努めます。
- ・本庁舎の非常用発電機の燃料タンクの大容量化や配線改修により、災害等により停電した場合でも必要な市役所機能をこれまで以上に提供できるようにします。