

平成27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》

・字の区域及び名称の変更に係る市民からの電話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行き違いのないよう、復唱を心がけます。

・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》

・一般職における OJT 研修をはじめ、新規採用職員や臨時職員に対して接遇マニュアル「おもてなしハンドブック」をテキストとした接遇研修を実施し、電話・窓口対応の向上を図ります。

《財産活用課》

・来庁される市民の皆様に対し、わかりやすいサインやプライバシーに配慮したカウンターなど、窓口整備に努めます。

・情報サービス向上と災害時の情報インフラの複線化を図るため、引き続き公共施設の wi-fi 整備に努めます。

・公共施設への自動販売機設置事業を拡大します。