

平成24年度加茂支所市民福祉課執行目標中期進捗表

番号	執行目標項目及びその内容	目標とする指標 (具体的な数値・内容)	進捗 状況	達成済の結果	年度内の達成に向けた計画
1	<p><b>窓口サービスと接遇能力の向上</b></p> <p>支所の組織再編後、窓口業務が中心となり、的確な対応が求められる。</p> <p>本庁へ集約された業務について、関係課と連携を密にし、行政サービスの維持、拡充を図る。</p>	<p>本庁関係課と連携し、本庁へ集約された業務に係る申請等について、取次ぎや預かりを行い、サービスの低下をまねかないよう努める。</p> <p>また、窓口対応においては、担当者の不在時でも支障のないよう、係内は基よりミーティング等により、課内の連絡連携と業務把握に努め、事務マニュアルを整備し、事務精度の向上と事務処理の徹底・適正化を図る。</p> <p>来所者には、声かけを心掛け、用件の確かな聞き取り、親切、丁寧で分かりやすい説明を行うとともに、言葉づかいや態度に気を付け、常に好感が持たれるよう接遇能力の向上を図る。</p>	○	<p>本庁関係課との連携を密にし、本庁に集約された業務については、取次ぎや預かりをスムーズに行い、住民サービスの低下をまねかないように努めた。</p> <p>また、窓口対応において、6月末に作成した「事務マニュアル」をもとにして、課内の連絡連携と業務把握を行い、来庁者に統一した受付や説明を行い、事務処理の適正化を図った。</p> <p>職員一人一人が来庁者の用件を的確に把握し、親切で丁寧な対応を心掛けることにより、接遇能力の向上を図った。</p>	<p>引き続き窓口サービスと接遇能力の向上に努める。</p>

※進捗状況の欄は、既に達成済の場合は◎、年度内に達成する見込の場合は○、年度内に達成できない場合は△を記入すること。