

平成24年度加茂支所市民福祉課執行目標設定表

| 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) | 目標を進行させる計画 (スケジュール) | 総合計画（基本計画）、施政方針や行革行動計画の位置づけ |
|----|--|---|--|---|
| 1 | <p>窓口サービスと接遇能力の向上</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。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、用件の的確な聞き取り、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>本庁に集約された業務について、高齢者や交通弱者に配慮した対応や窓口サービスの提供ができるよう日々の応対等の中で、本庁各関係課と協議、調整を行う。</p> <p>事務マニュアルについては、6月末までに作成を行う。</p> <p>市民から信頼と好感がもたれるよう職員一人一人が、来所者への対応の中で気づいたことを話し合い、事務改善等を行いながら、接遇能力の向上に繋げて行く。</p> | <p>○総合計画（基本計画）</p> <p>7(3)②窓口サービス等の改善</p> <p>○施政方針</p> <p>3 市政運営の基本的な考え方 『職員力の結束』</p> <p>○行革行動計画</p> <p>(2)7①職員意識の改革</p> <p>(2)8①～③事務マニュアル、会計マニュアル等の作成による職員能力の平準化</p> |