

■平成25年度執行目標 加茂支所

部局	課・室	番号	執行目標項目	執行目標の内容	背景・課題・留意点	項目 (単位)	根拠計画 等	H24 実績値	H25 目標値
加茂支所	市民福祉課(加茂)	1	窓口サービスと接遇能力の向上	<p>窓口サービスと接遇能力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務の的確な対応を行うため、本庁関係課と密接な連携をとり、行政サービスの維持、拡充を図る。 ・窓口対応においては、職員の迅速な事務処理と接遇能力の向上を図る。 	<p>窓口業務に係る申請等の取次ぎや預かりについては、関係課と連携を密にしサービスの維持に努める。</p> <p>窓口対応においては、「事務マニュアル」に基づき、課内の連絡連携と業務把握に努め、事務精度の向上と事務処理の徹底・適正化を図る。また、「事務マニュアル」については、適時見直しを行う。</p> <p>係内はもとより課内においてもミーティングや研修を行い、職員の事務能力の向上と平準化を図る。</p> <p>来所者には、声かけを心がけ、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、常に好感を持たれるように迅速な事務処理と接遇能力の向上を図る。</p>				