

平成24年度加茂支所市民福祉課執行目標達成状況表

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)	達成 状況	達成済の結果及び未達成の場合はその理由と取組のプロセス
1	<p>窓口サービスと接客能力の向上</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。</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客能力の向上を図る。</p>	○	<p>支所の組織再編後、本庁関係課と連携を密にすることにより、取次ぎや預かり等の行政サービスをスムーズに行い、急激なサービスの低下が起こらないよう努めた。</p> <p>本年度、作成・整備した「事務マニュアル」に基づき、課内の連絡連携と業務把握を図るとともに、事務精度の向上と事務処理の徹底・適正化に努めた。</p> <p>来所者や電話での住民対応について、職員一人一人が親切・丁寧な分かりやすい説明に努めるとともに、的確な用件把握により迅速な事務処理や接客能力の向上を図った。</p>

※達成状況の欄は、目標以上に達成した場合は◎、目標どおり概ね達成した場合は○、目標が未達成の場合は△を記入すること。