

重点推進施策 3

利用しやすい、 信頼される区役所づくり

区民の満足を第一に考えて、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮などの区民サービスの向上に努めます。また、あいさつの実施、公正で確実な事務処理などに励み、区民に親しまれる信頼される区役所をめざします。

さらに、ホームページや広報なごやを充実するなど、区民に身近で役立つ情報の提供に努め、さまざまな機会を通じて区民のご意見やご要望をお聴きして区政に反映させてまいります。



千種公園のユリ

千種公園にはユリ園があり、毎年、10,000球ものユリが5月下旬から6月下旬にかけて花を咲かせ、地域の名所となります。和やかな風景をお楽しみください。(天候により時期が変わることがあります。)

市の花

ユリ Lily ゆり科

昭和25年4月の「緑の週間」にちなんで、新聞社と共催で一般公募、選定したものです。

3-1 親しまれ、信頼される区役所をめざします



【現状】

日曜窓口の開設や戸籍事務の電算化により区民サービスの向上に努めていますが、わかりやすい窓口案内や待ち時間の短縮などにより、一層のサービス向上が必要です。

また、職員一人ひとりがお客さまへの対応マナーを向上させ、より親しまれ、満足していただける窓口サービスを行うことが必要です。

1 お客様の立場になって親切で丁寧な対応に努めます。

目標【区民満足度90%以上をめざします。】

すべての課室

(1) 混雑時には、窓口を増設するなど、戸籍謄本や住民票、印鑑証明などをスピーディーに交付するよう努めます。

(2) 「区民満足度を第一に」を合言葉に、職員が一丸となって「さわやか市民サービス運動」に取り組みます。

(総務課 753-1812)

2 職員一人ひとりが意識改革に努め、業務改善に取り組むなど利用しやすい区役所づくりに努めます。

目標【区民満足度90%以上をめざします。】

すべての課室

(1) 区長と職員の対話を通じて、日常業務の改善点を洗い出し、改善方法について意見交換を行います。

(2) すみやか業務改善運動に取り組み、身のまわりの小さなことでもすばやく業務改善をすすめます。

(総務課 753-1812)

3 区民一人ひとりから信頼される区役所をめざします。

目標【常に緊張感を持って適正に職務を行います。】

すべての課室

(1) 区民のプライバシーに関わる大切な情報や公金などを適正に管理します。

(2) 職員倫理研修を実施し、職員のモラルアップを図ります。

(総務課 753-1812)

4 庁舎の改善をすすめます。

目標【来庁者の方に「以前より利用しやすくなった」と実感していただけるような改善に努めます。】

総務課

(1) 区役所を訪れる方が使いやすい施設となるよう改善していきます。

(総務課 753-1812)

3-Ⅱ 区民の声を聴くとともに役立つ情報を提供します



【現状】

区民のご意見・ご要望をお聴きし、区政に活かしていくことが必要です。
また、区民の生活に関わりのある情報の提供が求められています。

1 区政に関する身近な情報を、区政ナビゲーターとなって、地域へ出向き説明します。(ちくさ区政ナビゲート)

【新規】

すべての課室

(1) 区政への理解を深めていただくために、地域の方を対象としてコミュニティーセンターなどで区政に関する情報をわかりやすく説明します。

2 区民のご意見をきちんとお聴きします。 目標【区民のご意見・ご要望をお聴きする機会を増やします。】

まちづくり推進室

- (1) 区政に関する区民の意識調査を実施します。
- (2) 学区連絡協議会や区政協力委員会などの会議や地域主催の行事に参加して、区民のご意見・ご要望をお聴きします。
- (3) 千種区区民会議など、区民が区政運営に参画できる仕組みや場を増やしていきます。

(まちづくり推進室 753-1821)

3 区民に身近で役立つ情報をお知らせします。 目標【区民満足度90%以上をめざします。】

すべての課室

- (1) 広報なごや千種区版を読みやすく工夫するとともに、制度や手続きなどのお知らせコーナーを設け、区民の暮らしに関わる大切な情報をお知らせします。
- (2) 区役所ホームページの地域情報を充実させ、より身近な情報提供に努めます。

(まちづくり推進室 753-1821)

4 千種区の情報発信基地として「千種区の魅力・情報発信コーナーを設置します。 【新規】

すべての課室

- (1) 千種区の魅力・情報発信コーナーを区役所(2階)に設置します。
- (2) 区民や地域からの情報を発信します。

(まちづくり推進室 753-1821)

利用しやすい、信頼される区役所づくり