

平成29年度北海道防衛局さわやか行政サービス運動実施計画

1 目的

「国民の立場にたった親切かつ真心のこもった行政」の実現に向け、公務に従事する職員一人一人の行政サービスの向上に対する意識を徹底させるとともに、更に一步前進して、北海道防衛局における行政サービスの改善に取り組むこととし、きめ細かな行政サービスを提供するものとする。

2 本年度取組事項

(1) 本運動の実施

北海道防衛局さわやか行政サービス運動は、「平成29年度北海道防衛局さわやか行政サービス運動日程表」(別紙第1)及び「北海道防衛局総点検実施項目表」(別紙第2)による。

(2) 総点検の実施

平成29年5月をさわやか行政サービス推進月間とし、総点検等を実施する。

なお、防衛省全体に普及すべき優良な事項等があれば、平成29年6月末までに防衛省さわやか行政サービス推進委員会に通知する。

3 推進月間実施事項

(1) 総点検による行政サービスの改善

「北海道防衛局総点検実施項目表」(別紙第2)に基づく総点検の実施及び要改善事項の積極的な改善の推進

(2) 行政サービスの向上に対する意識の徹底

文書等による職員への周知

4 その他

実施計画については、北海道防衛局ホームページにおいて公表する。

北海道防衛局総点検実施項目表

| 対象分野 観 点 | | 北海道防衛局における行政サービス | | | |
|-------------|-------------------|---|-----------------------------------|---------------------|----------------------------|
| | | 情報公開・個人情報保護業務 | 募集業務 | 申請手続業務 | 窓口業務 |
| 分かりやすい | インターネットによる情報の提供 | ・開示請求手続要領等・行政文書ファイル名の提供 | ・防衛省職員採用試験要領の提供（採用試験種目・日程・受験申込先等） | ・手続情報の提供 | ・ホームページ、パンフレット等の作成による情報の提供 |
| | パンフレット等による業務内容の広告 | ・開示請求手続要領（開示請求者用）等パンフレットの交付 | ・防衛省職員採用パンフレット等掲示 | ・業務内容等のパンフレットの作成、配布 | |
| | 案内図等の掲示等 | | ・担当窓口、職員配置図の掲示 | | ・庁舎内の案内図、職員配置図の掲示 |
| | その他 | ・開示請求書等の記載例の作成 | — | ・申請書の記載例の作成、改善 | — |
| 便利な | 郵便、ファックス、Eメール等の活用 | ・開示請求等の受付・写しの交付 | ・受験申込書の受付 | ・申請の受付、交付 | ・その他、郵便等の活用 |
| 迅速な | 時間の短縮等 | ・開示請求等に対する業務処理の短縮 ・各種問合せ等に対する回答期間、期日の短縮 ・たらい回しにしない真摯な対応 | ・受付業務等に対する処理 | ・申請に対する業務処理の改善 | — |
| 清潔な | | ・トイレ等の美化 ・服装、身だしなみ等の保持 | | | |
| 丁寧な | | ・職員の応接態度（言葉遣いの改善（職員の接遇能力向上のための研修等）、名札着用） ・前例や形式にとらわれない柔軟な対応 ・郵便物への表記の見直し（乱雑な文字、著しい略字の修正、適切な敬称の付与） | | | |