

平成31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31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31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31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 細部報告要領

「平成31年度北海道防衛局における行政サービス運動の細部報告要領」(別紙第3)による。

5 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	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	・ 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	・ 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、常時の名札着用		・ 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、改善	・ 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	・ 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	・ 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（笑顔、丁寧な言葉遣いを心がけ） ・ 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）		