

北関東防衛局さわやか行政サービス運動実施計画

1 目的

『国民の立場に立った、親切で真心のこもった行政』を実現するため、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、更に一歩前進して、北関東防衛局の特性に応じたきめ細かな行政サービスの提供及び改善に取り組んでいくこととする。

2 取組事項

(1) 本運動の実施

北関東防衛局さわやか行政サービス推進委員会における運動は、本実施計画によるものとする。

(2) 総点検の実施及び結果の報告要領

ア 毎年度5月をさわやか行政サービス推進月間（以下「推進月間」という。）とするものとする。

イ 北関東防衛局は、推進月間において、本実施計画の別紙に基づき、総点検を実施するものとする。

ウ 総点検の実施結果において、防衛省全体に普及すべき優良な事項等があれば、6月末までに防衛省さわやか行政サービス推進委員会委員長に通知するものとする。

(3) 要改善事項の推進

北関東防衛局において、積極的に要改善事項の改善を推進するものとする。

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

推進月間中に北関東防衛局さわやか行政サービス推進委員会は、本実施計画の別紙の実施項目表に基づく総点検を実施し、行政サービスの改善を推進するものとする。

(2) 行政サービスの向上に対する意識の徹底

文書配布及びログイン時のメッセージの自動表示等による職員へのさわやか行政サービス運動の周知を実施するものとする。

4 その他

(1) 実施計画の公表

本実施計画については、北関東防衛局ホームページにおいて公表するものとする。

(2) 利用者からの意見聴取等

行政サービスの改善を更に推進するため、国民からの意見・要望を積極的に取り入れるものとする。

(3) 各種研修等での啓蒙

職員の行政サービスの向上に対する意識を徹底するため、各種研修等の中で実施している行政サービスの向上に関する教育を継続するものとする。

総点検実施要領

実施項目表

対象番号		北関東防衛局における行政サービス		
観 点		情報公開・個人情報保護関係	申請手続関係	その他
分かりやすい	インターネット等による情報の提供	・開示請求手続要領等・行政文書ファイル名の提供	・申請手続情報の提供	
	パンフレット等による業務内容の広告案内図等の掲示等	・開示請求手続要領(開示請求者用)パンフレット等の作成・交付	・業務内容等のパンフレット等の作成・交付	・ホームページパンフレット等の作成による情報の提供
	その他	・担当窓口案内図・職員配置図の掲示	・担当窓口案内図・職員配置図の掲示	・庁舎内の案内図・職員配置図の掲示
		・行政文書開示請求等の記載例の作成・改善	・申請書の記載例の作成・改善	・国民を対象とする文書などにおける用語・表現の見直し・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	・申請書の受付・交付	・文書の受付等
	その他	・行政文書開示請求等の記載事項の見直し・改善	・申請書等の記載事項・提出部数等の見直し・改善	・待合室・休憩室等施設の整備・改善
迅速な	時間の短縮等	・開示請求に対する事務処理期間の短縮	・申請等に対する標準処理期間の見直し	
		・各種問い合わせ等に対する応答(回答期間・期日の短縮)		
清潔な		<ul style="list-style-type: none"> 待合室・トイレ・窓口等の周辺の美化 服装・身だしなみ等の清潔の保持 		
丁寧な		<ul style="list-style-type: none"> 職員の応対態度・言葉遣い等の改善(応対マニュアルの作成・職員の接遇能力向上のための研修) 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、適切な敬称の付与等) 		
人間性・安全性に配慮した		<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や身体障害者に配慮した施設・設備の設置 非喫煙者に配慮した施設・設備の改善 不良不備等の施設・設備の改善等安全性等の配慮 		