

平成23年度法務省さわやか行政サービス運動における重点項目

1 職員の応接態度，言葉遣い，用語等の改善

- (1) 接遇能力向上のための研修の実施
- (2) 「国民の立場に立った親切的な行政」，「真心のこもった行政」を実施するためのより一層の意識の改善
- (3) 平易な用語による分かりやすい文書の作成，親切・丁寧な言葉遣い等による応接態度の改善

2 利用者の利便に配慮した庁舎環境等の改善

- (1) さまざまな利用者の利便に配慮した庁舎環境等の改善
- (2) 高齢者，障害者等の安全に配慮する等バリアフリーの視点に立った庁舎環境等の改善

3 昼休み，夜間等における利用の改善

- (1) 昼休み，夜間，休日における受付・処理業務の改善
- (2) 繁忙期における受付・処理業務の改善及び同時期の混雑緩和

4 申請手続等の明確化・簡便化

- (1) 申請書記載事項等の明確化
- (2) 申請手続等の簡便化及び同手続等に関する情報提供

5 事務処理の迅速化

- (1) 受付方式の改善等による事務処理の迅速化
- (2) 電話等への迅速な対応
- (3) 簡易案件の迅速な処理