

平成31年度法務省さわか行政サービス運動の推進について

〔平成31年4月25日〕
法務省さわか行政サービス推進委員会決定

平成31年度における法務省さわか行政サービス運動については、下記事項を重点項目として推進することとする。

なお、行政サービスの改善に当たっては、これまでの改善措置事項の一層の推進を図るとともに、各機関・施設において、総点検等を実施の上、利用者の改善要望・意見等を積極的に取り入れ、効果的かつよりきめ細やかな対応を図ること。

記

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、障害者等の安全かつ円滑な移動に配慮するバリアフリー・ユニバーサルデザインの視点に立った庁舎環境等の改善
- (3) 庁舎内の案内図の整備及び改善
- (4) 庁舎環境の美化の推進

3 昼休み、夜間等における受付・処理業務の改善

- (1) 昼休み、夜間、休日における受付・処理業務の改善
- (2) 繁忙期における混雑緩和のための受付・処理業務の改善

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
- (3) インターネット等を活用した申請手続等に関する適時適切な情報提供

5 事務処理の迅速化

- (1) 受付方式の改善、職員の機動的な配置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