

法務省さわか行政サービス運動推進月間実施要領

[令和2年4月1日 法務省さわか行政サービス推進委員会決定]

「さわか行政サービス運動について」（昭和63年1月26日付け閣議決定）記の2の（4）に基づき、さわか行政サービス運動推進月間を下記により実施する。

記

1 目的

さわか行政サービス運動の趣旨を広く国民に周知させるとともに、同運動を恒常的に推進する観点から、行政サービスの改善に関する諸活動を集中的に実施し、「国民の立場に立った親切的な行政」、「真心のこもった行政」の実現を図る。

2 実施期間

毎年5月1日から同月31日まで

3 実施内容等

（1）実施内容

実施期間においては、下記（2）を参考に、自庁の行政サービスについて総点検を実施し、必要に応じて適切に改善を図ること。

（2）実施することが望ましい事項

ア 行政サービスの改善に関する研修

- ① 講師招へいによる研修
- ② 民間企業等における応接の実地見学
- ③ 接遇に関するOJT

イ 利用者・有識者からの意見聴取等

- ① 苦情相談の積極的な実施等による意見・要望・苦情の把握
- ② 職員の提案の積極的な募集

ウ 広報活動の実施

- ① 看板・ポスターの掲示
- ② パンフレットの配布
- ③ 新聞・テレビ・インターネット等による広報の実施

エ 利用者の利便に配慮した庁舎環境等の改善

- ① 高齢者、障害者等さまざまな利用者の利便、安全に配慮した庁舎環境等の改善
- ② 庁舎内の案内図の整備
- ③ 庁舎環境の美化の推進

オ 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

カ 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

キ 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