

# 市民の皆様へのお約束

安曇野市役所は、平成 17 年 10 月の新市発足から市民の皆様にご満足いただけるようサービスの充実に努めてまいりました。

現在、本庁機能を集約し、より効果的な事業推進を図る体制を作り上げる準備を進めておりますが、併せて、これまで以上に職員一丸となったサービスアップに取り組んでまいります。

ここに、私たち安曇野市職員は、お客様である市民の皆様にとって身近で信頼できる行政であるために、次の対応をお約束いたします。

## 1 利用しやすいサービス提供をお約束します。

- ① サービス内容の情報提供を積極的に行います。
- ② 利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。
- ③ お知らせや届出・申請書類はわかりやすくします。
- ④ お客様の個人情報をしっかり管理します。

## 2 スピーディーな対応をお約束します。

- ⑤ お客様の時間を大切にし、お待たせしない対応を心がけます。
- ⑥ その場でお応えできない場合は、回答期日をお伝えします。
- ⑦ 電話は、3 コール以内の取り次ぎに努め、対応職員名をお伝えします。

## 3 親切でていねいな対応をお約束します。

- ⑧ あいさつを大切にし、お困りの方には進んで声をおかけします。
- ⑨ わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
- ⑩ 清潔な身だしなみで、礼儀正しい接遇を行います。

