

新たな「市民への約束」について

1 基本的な考え方

「市民への約束」は、職員の意識改革の方針を明確にするために制定してきたものである。

職員の意識改革を進める取組は、市民サービスの質をさらに高めていくうえで継続していく必要があり、中野市長のもと、新たな「市民への約束」を制定し、実践していく。

【参考】「市民への約束」制定経過 <初回>平成12年4月、<現行>平成19年9月

2 新たな「市民への約束」

具体的な項目については、現行の「市民への約束」の趣旨を踏まえたうえで、これまでの内容を引き継ぎつつ、覚えやすいように3項目にまとめてわかりやすい表現にした。

また、制定過程において職員から意見を募集し、新たな「市民への約束」の内容の充実につなげた。

市民への約束

私たち浜松市職員は、市役所が市民の皆様の「お役に立つ所」であることを自覚し、市民の皆様と一緒に、浜松をもっと元気なまち、より良いまちにしていくため、次の3つのことをお約束します。

- 1 市民の皆様に寄り添って仕事をします。
- 2 市民の皆様にわかりやすく説明し、親切・ていねいに応じます。
- 3 創意工夫しながら、コスト意識とスピード感をもって取り組みます。

3 「市民への約束」の推進

- (1) 新たな「市民への約束」は、令和5年9月1日から実施する。
- (2) 全職場への掲示や市ホームページ掲載など周知を図り、「市民への約束」を実践していく。
- (3) 毎年11月を「市民への約束」評価月間として、市民の皆様にアンケートを実施したうえで、評価結果をもとに、各職場で改善策を検討して取り組む。