

## ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	12	開封日	平成26年1月15日
ご意見			
<p>先日、他町村役場の税務課に行って来ました。 対応が全然違って、気持ちよかったです。 変な話し合いの様なヒソヒソ話もなかったし、わからない事をたずねても親切に答えてもらい助かりました。その点、この市役所の職員の方の対応には頭に来ます。他人に知られたくない様な事案で証明書をもらいに来て、根掘り葉掘り聞かれるし、本人用で使う場合は、臨機応変にして頂きたいをお願いします。 たまには、違う役所、役場なりに見学に行かれたら良いかと思えます。 宜しくをお願いします。</p> <p>(投函日 平成26年1月15日)</p>			
回答			
<p>ご意見ありがとうございます。職員の接遇に関しまして、総務課がお答えいたします。</p> <p>まずもって、この度は、証明書取得のため来庁されました際に、窓口の対応で不愉快な思いをされましたことに対しまして、心からお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>窓口の対応をはじめ、職員の接遇マナーにつきましては、研修等を通じて日頃からマナー向上に向けた取り組みを行っているところでございますが、今回ご意見を頂戴いたしましたように、まだまだ十分ではない面があるかと存じます。</p> <p>今後も、市民の皆様をはじめ、市役所をご利用いただく皆様が気軽に快適にお越しただけけますよう、接遇マナー向上の徹底を図ってまいります。</p> <p>また、証明書発行に際してのご意見も頂戴しております。今回の証明書の内容が定かではありませんが、証明書の発行に際しましては、誤って個人情報を流出させないためにも、公的機関の発行した顔写真付きの身分証明書の提示、身分証明書をお持ちでない場合はご本人の確認のために個人的な内容を確認させていただいております。また、ご本人確認ができた場合であっても、証明書の種類によっては、必要に応じて詳しく聞き取りをさせていただくこともございます。</p> <p>個人情報の保護、また適切な管理のためにも細心の注意を払っているところでございますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p> <p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。今後も、ご意見ご指導を賜りますようお願い申し上げます。</p>			