

町民の声への対応状況

平成 26 年 12 月受付分

受付月日	項目	意見の概要	対応・取り組み状況	担当課
12 月 22 日	税務課職員の住民対応について	<p>形式的な事を言い、担当者の立場が悪くなれば上司あるいはトップの責任にする対応であり、町民に対して上から目線で思いやりがないと感じました。北栄町自治基本条例第 11 条にもあるように職員の責務を自覚して対応していただきたいです。支払いが遅れている事はこちらにも責任がありますが、町として文章等を出す人の漏れがないようにマニュアル又はシステムを検討して頂きたい。一度も自宅等に来てもらって話をした事ありません。連絡を待っている対応であれば職員の数を少なくする事が必要だと思います。</p> <p>職員の研修はしておられますが再度実施して町民満足度の向上に向けて研修をしていただきたいです。以前には接客マナーの徹底をしたとの応答でしたがその経験が生かされていないように思えました。</p>	<p>ご意見を真摯に受け止め、職員としての責務を遂行できるよう指導していきます。しかしながら、職員としての責務を遂行するためのやむを得ない措置があることもご理解いただきますようお願いいたします。</p>	総務課、税務課