

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年2月21日

戸籍の請求に関する窓口対応について

必要な戸籍をすべて出してほしいとお願いしたのに「これでいける」と適当な事を言い1枚ずつしか出してくれず、2日間で3回も戸籍を取りに来ないといけなくなりました。対応も「すみません」と言うだけでした。必要だから説明しお願いしたのにこちらが何回来ないといけないのか。聞くまで働いてくれない、意味がわかりません。

すばらしい職員さんも居るのに戸籍は毎回適当にされます。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、窓口業務に従事している委託事業者のスタッフの対応が適切でなかったため、お手数をお掛けすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

今回、窓口で受付した際に証明書の提出先からの必要書類を記載した書類の内容の確認が不十分であり、交付時においても説明が足りなかったため、再度、来庁していただくことになりましたことを重ねて深くお詫び申し上げます。

ご指摘いただきました件につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切な対応、丁寧な説明を行うよう改めて厳しく指導いたしました。

また、ご指摘いただきました内容を踏まえ、委託事業者のみならず、区役所職員に対しましても、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、親切で丁寧な窓口対応を心がけ、来庁者の方が気持ちよくお帰りいただけるよう、周知徹底を図りますとともに、窓口サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年3月8日

戸籍の請求に関する窓口対応について

前にも書きましたが、戸籍の人、「できません」と言ってから確認します。適当なのか、何も知らないのかわかりませんが、窓口の対応最低です。窓口なのに、なぜわからない事だらけなのでしょう？自分の仕事の事くらい勉強してください。わからず他の人に聞く時間、待ち時間も増えます。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、窓口業務に従事している委託事業者のスタッフの対応が適切でなかったため、ご不快な思いをお掛けすることになりましたことを深くお詫び申しあげます。

今回、窓口で対応したスタッフが、ご希望された制度についての理解が十分でなかったため、説明が不十分となり、ご迷惑をお掛けしましたことを重ねて深くお詫び申しあげます。

ご指摘いただきました件につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切な対応、丁寧な説明を行うよう改めて厳しく指導いたしました。

また、ご指摘いただきました内容を踏まえ、委託事業者のみならず、区役所職員に対しまして、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、親切で丁寧な窓口対応を心がけ、来庁者の方が気持ちよくお帰りいただけるよう、周知徹底を図りますとともに、窓口サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申しあげます。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年3月18日

税証明の窓口における手続きについて

固定資産税の納付用紙を紛失した為、再発行の書類を書いたあと、証明書の提示を求められましたが、手続きの前に言うべきではないですか。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、窓口業務に従事している委託事業者のスタッフの対応が適切でなかったため、お手数をお掛けすることになりましたことを深くお詫び申しあげます。

今回、窓口で対応したスタッフが、書類を記入いただく前に本人確認書類の有無を確認しなかったために、お手数をお掛けしましたことを重ねて深くお詫び申しあげます。

ご指摘いただきました件につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切な対応、丁寧な説明を行うよう改めて厳しく指導いたしました。

また、ご指摘いただきました内容を踏まえ、委託事業者のみならず、区役所職員に対しましても、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、親切で丁寧な窓口対応を心がけ、来庁者の方が気持ちよくお帰りいただけるよう、周知徹底を図りますとともに、窓口サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申しあげます。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年3月20日

外国人と日本人の窓口を分けてほしい

外国人の方がとても多くてデパートみたいに外国人向けと日本人向けに別々にしてほしい。手続きに時間がかかり過ぎる。

浪速区役所や関係部署からの回答

ご意見のとおり浪速区では外国籍の方が多く、特に3月、4月は異動される方が多いため窓口が大変混雑することにより皆様にご不便をお掛けしている状況でございます。

異動に関する手続きにつきましては、言葉の問題はありますが、外国籍の方が特に時間がかかるとは限らず、日本国籍の方であっても転入と同時に別の手続きがある場合には受付に時間がかかる場合がございます。

そのうえで、日本語学校の留学生が集団で届出にくる予定がある場合は事前に異動届を記入のうえで来庁にいただき、通常の異動の受付とは別にまとめて処理する等、待ち時間の短縮に努めているところでございます。

ご指摘を踏まえながら今後とも業務の効率化を進め、待ち時間の短縮に取り組んでまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年3月19日

丁寧な対応で保険の手続きが上手くいった

丁寧に対応していただいた。保険の手続きが上手くいってよかった。有り難かったです。ありがとうございます。

浪速区役所や関係部署からの回答

大変ありがたいメッセージをいただきありがとうございます。

引き続き市民の皆様に親切・丁寧な対応をするよう努めてまいります。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年2月27日

離乳食を温める電子レンジを置いてほしい

子どもの離乳食を温めるレンジがあればうれしいです。

浪速区役所や関係部署からの回答

貴重なご意見ありがとうございます。浪速区役所内においては、衛生面及び安全面での庁舎管理上、飲食を可能としているスペースを設置していないため、電子レンジについても設置を行っていないところです。この度のご意見を踏まえまして、よりお子さまとご一緒に来庁される市民の方にとって過ごしやすい区役所づくりに努めてまいります。