

1. 淀川区役所へのご意見をお寄せください！

淀川区役所では、区役所へお越しの方から気軽にご意見をいただけるように、1階市民ロビーにご意見箱を設置しています。

今回は、寄せられたご意見のうち、窓口の待ち時間に関するご意見をご紹介します。



(寄せられたご意見)

証明書を受け取るまで時間がかかりすぎ。

本日、受け付けから証明書を受け取るまで40分かかりました。特に淀川区役所は時間がかかるみたい。他の区役所では 約15分～20分位です。

(淀川区役所からの回答)

この度は、証明書の発行に際して長時間お待たせし、誠に申し訳ございませんでした。

住所異動等を伴わない証明書発行申請のみの場合、淀川区でも、通常15～20分程度でお渡ししております。しかし、淀川区は市内でも特に転出入が多い区であり、異動届の審査も合わせて受付順に処理していることから、混雑時には証明書発行のみのお客様も長くお待たせすることがあり、苦慮しているところです。



対策として、受付時間を記録し長くお待たせしているお客様の分を優先的に処理する、積極的に声をかけ合うことにより担当間の引継ぎを迅速に行う等の取組を実施しております。また、今後も、職員から改善提案を募るとともに、他区の取組について情報収集を行い、待ち時間短縮につながる改善策を引き続き検討してまいります。

ご意見箱にお寄せいただいた皆さまの貴重なご意見等は、関係部署に報告し、情報共有しております。

厳しいご意見・ご指摘については、真摯に受け止め改善策を検討してまいります。

時には、ありがたいお褒めのお言葉をいただくこともあり、職員の励みになっております。

ご連絡先もご記入いただければ、必要に応じてお手紙やお電話による回答もさせていただきます。

ご意見箱にいただいたご意見の一部は1階ロビーで掲示しておりますので、来所の際はぜひご覧下さい。



2. 行政相談をご存知ですか？

淀川区役所では、弁護士による無料法律相談・行政書士相談の他、行政相談を無料で行っております。お気軽にご相談ください。

行政相談

国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度および運営改善を図るため、行政相談委員が相談に応じます。

【日 時】 毎月第1月曜日
(祝日のとき及び1月は第3月曜日)
午後1時～午後3時

【場 所】 淀川区役所4階 相談室

【受付方法】 相談日当日午後1時から相談室
で受付します**(先着順)**。

【詳 細】 ・行政相談全般について
→総務省 HP へ
・大阪行政相談委員協議会について
→同協議会 HP へ

「行政相談委員」とは？

- ・市(区)町村には、行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱された行政相談委員がいます。
- ・行政サービスに関する苦情、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談を受け付け、その解決のための助言や関係行政機関に対する通知など、無報酬で行っています。



HP 総務省 行政相談 検索



HP 大阪 行政相談 検索



行政相談の具体的な改善事例

- ・『通学路になっている交差点に車両用信号機しか無い』との相談。
⇒ 近畿管区行政評価局を通じて大阪府警に連絡し、歩行者・自転車専用の信号機が設置された。
- ・『車が衝突して傾いた歩道防護柵が修理されないままとなっている』との通報。
⇒ 関係機関に修理を要請した結果、修理された。



「10月16日から22日は行政相談週間」

近畿管区行政評価局が、「相続・登記・税金・年金・住宅など行政なんでも相談所」を開設します。

各機関から専門の担当者が、無料・先着順でご相談に応じます。

【日 時】 10月17日(火) 10:00～17:00
【場 所】 なんばウォーク クジラパーク
【問合せ】 総務省近畿管区行政評価局
【電 話】 6941-8358

(担当部署) 淀川区役所政策企画課(5階51番) 電話: 6308-9683/FAX: 6885-0534