

区役所に寄せられた

皆様の声

要望、意見、苦情など、さまざまな内容の皆さまの声には、東区をより良い地域にするためのアイデアが含まれています。区役所は、皆さまのご意見を伺い、共に考えます。今月は、区役所に寄せられた声を紹介いたします。

皆さまの声を伺います！

区役所に寄せられる、区民の皆さまからのご意見・ご要望などは、区民の視点に立ったまちづくりを行うために必要不可欠なものです。皆さまの声は、区役所一階十四番窓口、広聴係をはじめ、すべての窓口でお聞きしています。

声を受けて行動します！

区役所には、各種手続きに関するお問い合わせなど、毎日さまざまな内容の声を寄せられています。このうち、可能なものについては即答し、すぐにお返事ができないものや、調

査が必要なものなどは、それぞれの業務を担当する部署に伝えて、担当者からお答えしています。

実現が可能な提案などについては、検討を重ねて業務に生かしています。公園や道路などの改修要望に対しては、状況を確認した上で改修したり、職員への苦情に対しては、窓口サービスを向上させるための行動指針を定めたりするなど、具体的な対応を、可能な限り迅速に行っています。区では皆さまの声を聞いて共に考え、行動します。

皆さまの声で区役所が変わります。



東区に関する事で、何かお気付きのことがありましたら、どうぞあなたの声をお聞かせください。区政の主役は、あなたです。

どんな声が寄せられてるの？ ～内容別上位5項目～

職員の対応・服務	32
庁舎管理	22
交通安全	14
公園設備維持・管理	12
歩道整備・維持・管理	10
その他 (ペット・除雪に関する事など)	237
小計	327
お問い合わせなど	5,712
合計	6,039

平成15年中に寄せられた皆さまの声は6,039件。そのうち約95% (5,712件) は、区役所の業務などに関するお問い合わせでした。

問い合わせ以外の声を内容別に見ると、「職員の対応・服務」に関するものが第1位で、その大半が苦情でした。第2位は、区役所内の喫煙コーナーや駐車場などに関する「庁舎管理」。次いで、駐車マナーなどの「交通安全」に対するご意見が、第3位になっています。

どんな方法で寄せられてるの？ ～大部分が来訪・面談、電話～

区役所に寄せられる声は、来訪・面談、電話によるものがほとんどです。近年ではインターネットの普及に伴い、電子メールによるご意見も増えています。

ひがしくホームページ「ようこそひがしく」では、区民の皆さまの声を随時受け付けています。

ひがしくホームページ「ようこそひがしく」
インターネット市政提案コーナー
<http://www3.city.sapporo.jp/higashi/proposition/>

