加速アクションプラン個票

①実施項目	1	住民要望システム構築事業	②No.1	実施状況 検討中
③加速プラン事業名	住民要望システム構築事業			
④所管課	広報情報課			
⑤現状と課題	【現状】近年においては、要望の手法が多様化し、従来の口頭要望及び書面要望が主体であったものが、インターネットメールなどの電子媒体による要望等へと変貌してきており、要望者の立場や意識においても多様化を見せている。 また、これらにより様々な要望形態に応じた処理の不均一化が懸念され、現状において、要望事項などの共有化が図られにくい傾向となっている。 【課題】今の事務環境と人員体制において、これらの要望等の処理が煩雑化する事は、 日常業務の遅延やサービス低下を招く危険が懸念されております。 これらの事から、要望等の受付処理などの業務を迅速かつ円滑に処理するとともに、情報の共有化や要望事項に関する対応の公開などを行い、村政としての共通的な歩調の確保を図るため、本システムの導入を行う必要がある。			
⑥取組み内容	①住民要望受付システムの構築 ・要望等の内容を入力できるフォームを作成する。 ・受け付けた要望等は、決裁文書の出力と必要担当課への通知を行えるものとする。 ・要望受付入力後は、その後の対応方針、対応結果などを入力し処理の工程を管理できるようにする。 ・受付から対応結果まで、一連の状況を必要な管理職等が閲覧できるシステムとする。 ・要望内容の重要度などを指定する機能を有するものとする。 ②ホームページ等メール要望への回答日数を5.0日以内とする。			

⑦年度計画

平成19年度から平成21年度までは集中取組期間です。

	H19	H20	H21	H22	H23	H24
	調査・研究	システム構築	システム利用			
		ホームページ等要望への回答日数を5.0日以内				
計画値 単位(%)	0	0	100	100	100	100
実績値 単位(%)						

⑧目標	【計画値算式】 システムを利用した要望等の処理件数の割合 ・システム構築後は、全件対処 ・ホームページ等メール要望への回答日数を5.0日とする。 (平成18年度実績4.4日、平成17年度実績5.4日、平成16年度実績5.0日)
⑨効果	要望等の受付処理などの業務を迅速かつ円滑に処理するとともに、情報の共有化や要望事項に関する対応の公開などを行い、開かれた村政としての共通的な歩調の確保を図る事が出来る。

⑩達成度

H19	H20	H21	H22	H23	H24
回答日数未確定					

⑪国集中改革プラン報告項目別全体計画(対H16)※当該加速プランが含まれる項目について表記

【項目名】

	H17	H18	H19	H20	H21	合計
計画値						0
実績値						0
単位:千円 差額	0	0	0	0	0	0