

回 答 書

受付番号	回収年月日	回収場所	担当主管課
第 5 号	平成30年4月6日	伊予市役所	市民福祉部市民課
題 目（テーマ）：窓口の市民サービスについて			
提 案 内 容（要旨）			
<p>高齢者の方が証明書を取りに来た際、総合窓口で処理できず、あちこちの窓口に行かせている。ワンストップ方式で高齢者の方が待機している場所に必要な窓口担当者が出向き、書類を作成してもらえるよう配慮してほしい。</p>			
回 答 内 容			
<p>この度は、高齢者の方と一緒に市役所窓口に来られ、各種証明申請書交付手続等の代行をされた際に、ご不便をおかけしたとのことで申し訳ございません。</p> <p>お越しの節は、住民異動等で市民課窓口が混雑していた時期であり、行き届かなかった点があったことについてはお詫び申し上げます。</p> <p>通常ですと、ご提言をいただきました担当職員の移動により、お客様は1箇所の窓口で用が済ませる窓口方式としているものでございます。ただ、今回同道された方の場合、必要とされた証明書交付が同時の申請でなかったため、窓口移動をお願いした形になりました。今後は可能な限り、ご提言に沿うべく努力をしてみたいと思いますので、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>なお、証明書の交付申請につきましては、総合窓口の記載台に備え付けております証明等交付申請用紙のうち、「住民票関係・印鑑登録証明等交付申請書」で、住民票と所得（課税）証明書の交付申請が同時にできるようになっています。申請書の記入と本人確認が1回で済むこととなりますので、ご利用ください。</p>			