

市 民

効果的・効率的
行政サービス

市民サービス向上

市民要求事項
市民ニーズ

新潟市民サービス向上システム【NCSIS】

Plan → Do → Check → Act

サービス品質向上	○業務手順書 ○事務引継書	・手順書、引継書による迅速・適確なサービスの実施 ・業務平準化のための情報共有	○市民意見管理票 ○窓口アンケート ○情報分析 ○不適合サービス管理 ○業務改善(★)	・推進管理責任者のとりまとめ ・年間実績の報告 ・市長による改善指示
	◎市民サービス基本方針 ◎サービス憲章(★)	・基本方針に沿ったNCSISの運用 ◎庁内情報共有 ◎研修	◎情報分析 ・自己評価	◎マネジメントレビュー
	○部長・区長マニフェスト(★) ○組織目標(★) ○個人目標(★)	・部長・区長マニフェスト組織目標に沿った運営 ・個人目標達成のための取り組みと自発的な能力開発	・部長・区長マニフェスト組織目標の評価 ・個人目標の評価	・目標達成結果の報告 ・次年度部長・区長マニフェスト、組織目標への活用 ・部長・市長による

組織力向上

継続的改善