

現状の業務の流れと問題点

(現状の問題点)

1. データベース化の本来の目的である業務改善や公表にデータが生かされていない。

(1) 現状は府民課への報告のためだけの登録となっている

(2) 回答を求めただけで、改善検討を促す仕組みがない。

(3) 府の回答や改善対応を公表せず広聴部門に寄せられた声のみの公表にとどまっている。

2. 府民へのレスポンスが遅い

(4) 各所属において多くが2週間以内に回答されていない(督促など余分な業務が発生)。

(5) 抽象的な声に対し所属が回答を拒む例が多い(期限経過後の府民課による定型回答が多く発生)。

(6) 府民課による担当所属の割り振りの調整不足のため、長時間放置されているケースがある(担当所属に到達時点で既に期限経過)。

(現状の流れ)

