

## 別添6

### 府民お問合せセンター設置要綱

#### (目的)

第1条 府民視点に立った行政経営改革の一環として、府民サービスの向上と問合せ業務の効率化を進めるため、よくある問合せの回答業務などを集約し、ワンストップ化を実現するとともに、これまでの一次窓口のあり方を抜本的に見直し、効率的で真に府民に満足のいく総合窓口として、「府民お問合せセンター」（以下「センター」という。）を設置する。

#### (名称及び位置)

第2条 センターは、コールセンターと来訪窓口から構成され、さらに来訪窓口は、府民案内、府政相談及び情報プラザから構成される。また、名称及び位置は別表のとおりとする。

#### (業務)

第3条 センターにおいては、次の業務を行う。

##### (1) コールセンター

- ア 代表電話の交換に関する事
- イ 窓口の総合案内に関する事
- ウ 暮らしの総合案内に関する事
- エ 広聴事案の受付に関する事
- オ 原課問合せ業務の代行等に関する事
- カ その他第1条の目的を達成するために必要な事

##### (2) 来訪窓口

- ア 府民案内
  - (ア) 窓口の総合案内に関する事
  - (イ) 暮らしの総合案内に関する事
  - (ウ) その他第1条の目的を達成するために必要な事
- イ 府政相談
  - (ア) 広聴事案の受付に関する事
  - (イ) その他第1条の目的を達成するために必要な事
- ウ 情報プラザ
  - 広報物、申請書等の配布に関する事

#### (受付媒体)

第4条 センターの受付媒体は、次のとおりとする。

##### (1) コールセンター

電話、FAX、電子メール及び郵便

##### (2) 来訪窓口

面談（情報プラザを除く。）

#### (受付時間)

第5条 センターの受付時間は、次のとおりとする。

(1) コールセンター

午前9時から午後6時までとする。

ただし、FAX及び電子メールによる受付は、24時間行うものとする。

(2) 来訪窓口

午前9時から午後6時までとする。

ただし、情報プラザは、午前9時から午後5時45分までとする。

2 前項の規定にかかわらず、府政情報室長は、特別の理由があると認めるときは、開設時間を臨時に変更することがある。

(開設日)

第6条 センターの開設日は、大阪府の休日に関する条例（平成元年大阪府条例第2号）第2条第1項に規定する府の休日を除く日とする。ただし、府政情報室長は、特別の理由があると認めるときは、臨時に変更することがある。

(細則)

第7条 この要綱の定めるもののほか、センターに関し必要な事項は、府政情報室長が、別に定める。

附 則

この要綱は、平成20年1月15日から施行する。

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

この要綱は、平成25年2月1日から施行する。

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

## 別表

## 名称及び位置

区分	名称	位置	略称	
府民お問合せセンター	コールセンター	府民お問合せセンターコールセンター	大阪市中央区大手前三丁目2番12号	コールセンター (愛称:ピピっとライン)
	来訪窓口	府民案内室	府民案内コーナー	府民案内
		府民案内コーナー	府民案内	
		府民お問合せセンター府政相談	府民お問合せセンター府政相談	府政相談
		府民お問合せセンター豊能情報プラザ	府民お問合せセンター豊能情報プラザ	情報プラザ
		府民お問合せセンター三島情報プラザ	府民お問合せセンター三島情報プラザ	
		府民お問合せセンター北河内情報プラザ	府民お問合せセンター北河内情報プラザ	
		府民お問合せセンターなにわ北情報プラザ	府民お問合せセンターなにわ北情報プラザ	
		府民お問合せセンター中央情報プラザ	府民お問合せセンター中央情報プラザ	
		府民お問合せセンターなにわ南情報プラザ	府民お問合せセンターなにわ南情報プラザ	
		府民お問合せセンター中河内情報プラザ	府民お問合せセンター中河内情報プラザ	
		府民お問合せセンター泉北情報プラザ	府民お問合せセンター泉北情報プラザ	
		府民お問合せセンター泉南情報プラザ	府民お問合せセンター泉南情報プラザ	
		府民お問合せセンター南河内情報プラザ	府民お問合せセンター南河内情報プラザ	