



窓口対応等を**録音・記録**します

上下水道局は、職員の不適切な業務遂行の防止、市民や事業者の皆さまからの不当要求等に対して、**公平・公正な職務遂行を確保することができる組織へと変革**します。

その取組のひとつとして、市民や事業者の皆さまとの対応にあたっては、すべての要望等を記録させていただきますので、ご理解とご協力をいただきますようお願い致します。

記録対象の範囲

下表のとおり、すべての要望等を記録することを基本とします



内容	具体例
不当要求	減額要望、私人間への介入要望など
クレーム対応	制度、料金、工事等へのクレーム
質問・協議	入札、契約、設計変更等の質問回答や協議
その他対応	料金回収、書類是正依頼、通常範囲の要望対応など

記録方法



- ▶ビデオカメラ、ボイスレコーダー等による録画・録音及び文書作成
- ▶録音データ及び文書等は、公文書として適正に保存・管理

当対応の経緯、取組の詳細については
ホームページをご覧ください。

堺市上下水道局 不適切事案

