

勝央町カスタマーハラスメント対策基本方針

【 基本的考え方 】

勝央町では、町民の皆様をはじめとする行政サービス利用者等からの様々な御意見や御要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、真摯に向き合うことを基本としています。

しかしながら、御意見や御要望等の中には、社会通念上許容される範囲を超えた要求などもあり、対応する職員が精神的又は身体的な苦痛を受け、人格や尊厳を傷つけられるおそれがあります。これらの行為は、勤務環境を悪化させるだけでなく、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

勝央町では、職員を守るとともに、適正な行政サービスを継続的かつ安定的に提供するため、こうしたカスタマーハラスメント行為に対し、毅然とした態度で組織的に対応します。

【 基本姿勢 】

- ・ 行政サービス利用者等からの御意見・御要望等に対しては、丁寧かつ誠実に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当するような行き過ぎた言動には、組織として毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントから職員を守り、良好な勤務環境を確保することで、適正な行政サービスを安定的に提供します。