

市民の声 データベースシステム



市民の声データベースについて

- データベース化された情報は全職員が閲覧・検索でき、住民への対応の参考にしたり、市民のニーズを把握し政策立案をする際の参考資料として活用する事ができます
- 案件ごとの進捗状況を確認する事ができ、住民への回答遅延の防止など業務管理に活用する事ができます
- 住民の声業務フローを電子化する事ができ、事務量の軽減が実現できます
- 蓄積されたデータベースの内容をホームページで公開する事により、住民生活の利便性の向上、行政情報格差の是正を図る事ができます

システムの流れ

①問い合わせ

電話・来庁・手紙・メール・HPから寄せられる住民の声

②受付入力/回答入力

振分られた住民の声を担当課にて受付処理を行う。その場で回答可能な場合は回答まで記入し、他の課に依頼が必要な場合は、回答依頼を回答課に振分し通知を行う

③決裁データ作成

決裁用データを作成し、印刷して紙で決裁するか、電子データ(EXCEL)を文書管理システムに添付データとして起案を行う

④起案(文書管理システム)

文書管理システムにて回議・合議を経て、決裁を行う

⑤決裁

決裁後、システムにて決裁サインを付与し、全課共有データとする

⑥回答

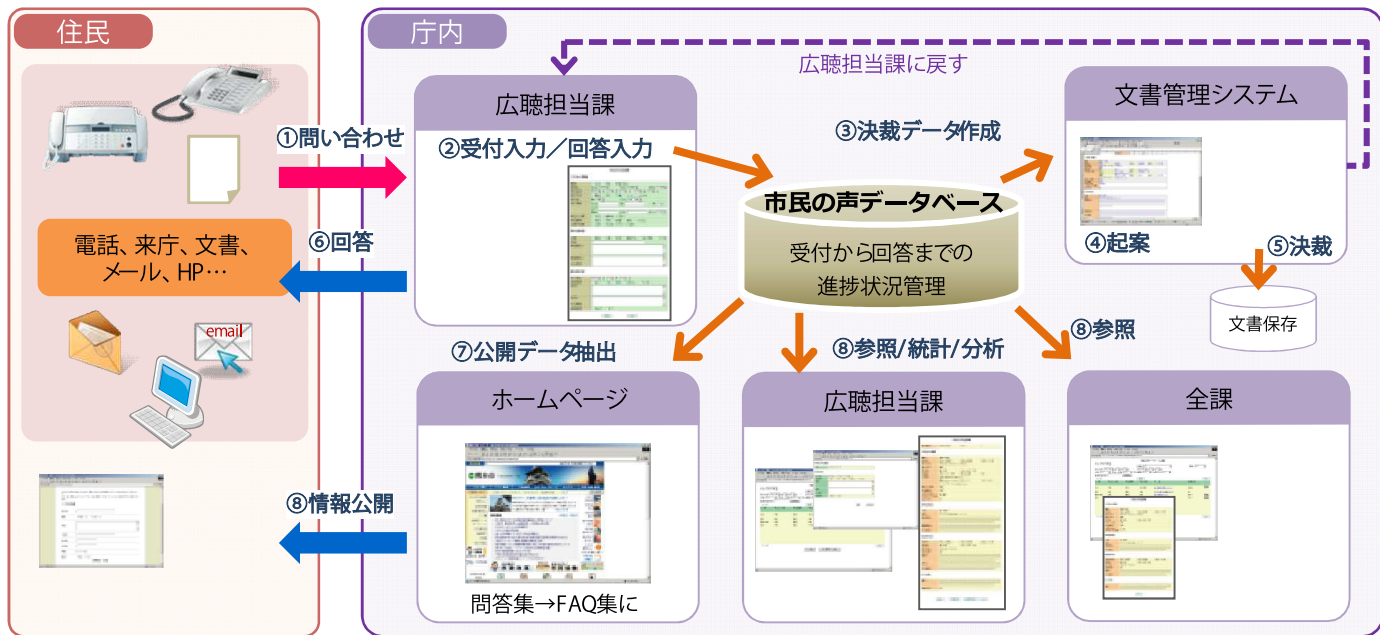
回答内容をメール・手紙・電話等により、問い合わせ元へ通知を行う

⑦公開データ抽出

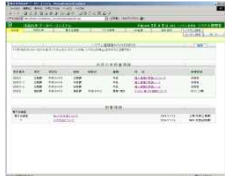
公開サインが付与された決裁データを抽出し、インターネットホームページにて問答集をFAQ集としてデータ移行

⑧情報公開

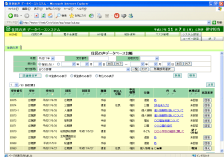
個人情報がかかれた問答集をインターネット及び全庁にて公開



■ TOP画面



■ 台帳画面



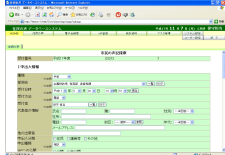
■ よくある質問とその回答、質問箱・ご意見箱 (行政相談) (ホームページ)



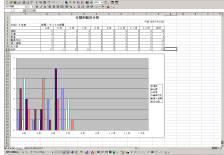
■ よくある質問とその回答一覧画面



■ 入力画面



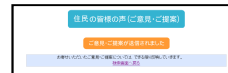
■ 統計分析結果



FAQに住民の方が探したい情報がない場合は、質問・相談フォームから質問・相談することができます。



■ 送信完了画面



質問や相談の内容とその回答はFAQとして分類別に公開することができます。また、それらの内容はキーワードによる検索ができます。

お問い合わせ

株式会社 エヌ・アイ・ケイ

〒860-0844 熊本市中央区水道町14-27 KADビル
TEL 096-320-9588 FAX 096-320-9587

<http://portal.kumamoto-net.ne.jp/>
<http://www.nik-net.co.jp/>

E-Mail : multi@nik-net.co.jp

