

浜松市上下水道部総合窓口要綱

(目的)

第1条 この要綱は、上下水道部への総合窓口設置に伴う事務分担等について、基本的な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱に定める用語の定義は次のとおりとする。

- (1) 窓口課 総合窓口業務を行う課をいう。
- (2) 主管課 主たる業務を所管する課をいう。
- (3) 取扱業務 窓口課において審査及び処理する窓口業務で、主たる業務を窓口課以外の課が所管する業務をいう。
- (4) 取次業務 窓口課において審査及び処理することを要しない窓口業務で、主たる業務を窓口課以外の課が所管する業務をいう。

(事務分担)

第3条 取扱業務及び取次業務は、総合窓口化により水道使用者等への利便提供が見込まれる窓口業務及びその附帯業務に限るものとし、裁量を伴う業務及び困難な業務は除くものとする。

- 2 前項の事務分担の内容は、事務手引書に明記するものとし、これを作成又は変更するときは、主管課の課長は、部長まで決裁のうえ、書面により窓口課の課長の許可を得なければならない。
- 3 前項の事務手引書は、窓口課と協議のうえ、主管課において作成するものとする。

(応援体制)

第4条 窓口課の課長は、水道使用者等への利便提供に支障があると判断される事態が生じたときは、主管課の課長に応援を依頼するものとする。

- 2 主管課の課長は、前項の依頼があったときは水道使用者等への利便提供が円滑に実施できるよう速やかに職員を派遣し、応援体制をとらなければならない。

(総合調整)

第5条 この要綱以外の事態が生じたとき及びこの要綱に疑義が生じたときは、窓口課の課長と主管課の課長が協議して決定する。

- 2 前項の場合において、両者の協議が整わない場合は、上下水道部長が決定する。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。