

様式1

松阪市電話催告業務実施マニュアル

提出のマニュアルは、最低限下記の内容を含むものとする

1. 業務仕様書
2. 業務取組方針及び業務の心得など
 - (1) 電話催告の基本方針
 - (2) 納付勧奨の心得
 - (3) 納付勧奨に必要な知識等
3. 運営について
 - (1) 設置目的
 - (2) 納付勧奨対象税目
 - (3) 電話催告業務の内容
 - (4) 納付勧奨の留意点
 - (5) 業務目標を達成するための業務計画(1年計画及び5年計画)
 - (6) 研修等実施年間計画書
 - (7) 業務実施体制及び連絡体制図
4. 電話催告の流れ
 - (1) 業務フロー図
 - (2) 電話催告詳細業務内容
 - (3) 経過登録
 - (4) 報告物(連絡)
5. 緊急連絡体制
6. 個人情報保護等
 - (1) 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)又はプライバシーマークの登録証の写し
 - (2) 個人情報保護の方針
 - (3) 個人情報保護及び情報管理体制
 - (4) 情報漏えい時の体制及び対応策
7. 人材保護体制
8. その他 電話催告業務に必要な資料