

美里町苦情取扱規程

平成24年5月1日

美里町訓令第6号

改正 平成24年6月26日訓令第9号

(趣旨)

第1条 この規程は、美里町の職員の職務執行について、美里町(以下「本町」という。)に対して申出がなされた苦情の取扱いに関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 苦情 本町職員の職務執行における違法、不当な行為又は不作為により、何らかの不利益を受けたとして、個別、具体的にその是正を求める不服、本町職員の不適切な執務の態様に対する不満及び本町の行政活動に対する非難、批判等をいう。

(2) 文書による苦情 本町に対して所定の様式(様式第1号)により、文書で申出がなされた苦情をいう。

(3) その他の苦情 本町に対して申出がなされた苦情のうち、前号の苦情以外のものをいう。

(事務処理)

第3条 本町に対して申出がなされた苦情についての事務処理については、美里町課設置条例(平成18年美里町条例第6号。以下「課設置条例」という。)第2条に規定する総務課が行うものとする。

(受理、報告、指示等)

第4条 課長(課設置条例に規定する課及び美里町行政組織規則(平成18年美里町規則第3号)第11条に規定する会計課の長をいう。)は、所管する事務について、文書による苦情を受理した場合はその文書により、その他の苦情を受理した場合は様式第1号に所定の事項を記載の上、速やかに、総務課長に報告するものとする。総務課長は、苦情申出受理簿(様式第2号)に所定の事項を記載の上、副町長に報告するものとする。

2 副町長は、前項に規定する報告を受けたときは、総務課長に対し、事実関係の調査及び調査に基づく必要な措置を指示しなければならない。

3 総務課長は副町長からの指示事項について、速やかに、苦情を受理した課長に連絡しなければならない。

4 総務課長から連絡を受けた課長は、必要な調査等を行い、その調査結果について所定の様式(様式第3号)による文書により、総務課長を経由して副町長に報告しなければならない。

5 副町長は、前項の調査結果について、必要があると認めるときは、再調査の指示を

行うことができる。

(結果通知)

第5条 総務課長は、申出者に対し課長の報告に基づき、文書による苦情を受理した場合には所定の様式(様式第4号)による文書により、その他の苦情を受理した場合には文書その他適当と認められる方法により、処理の結果を通知するものとする。ただし、申出者が明らかに通知を求めているとき、又は申出者の氏名が明らかでないときは、この限りでない。

(通知内容)

第6条 前条に規定する結果通知の内容は、次のとおりとする。

- (1) 申出がなされた苦情に係る事実関係の有無
- (2) 事実関係が確認できた場合は、苦情の対象となる職務執行の問題点の有無
- (3) 問題点がある職務執行については、講じた措置
- (4) その他必要と認められる事項

(補則)

第7条 この規程に定めるもののほか、本町に対する苦情の取扱いに関し必要な事項は、町長が定める。

附 則(平成24年訓令第6号)

この訓令は、平成24年5月1日から施行する。

附 則(平成24年訓令第9号)

この訓令は、平成24年6月26日から施行する。

様式第1号(第2条関係)

苦情申出書

年 月 日

- 1 住所又は所在地
氏名又は名称 印
電話番号
- 2 住所以外の連絡先への処理の結果の通知を求める場合には、当該連絡先の住所又は所在地、氏名又は名称及び電話番号
- 3 苦情申出の原因たる職務執行の日時及び場所、当該職務執行に係る町職員の執務の態様その他の事案の概要
- 4 苦情申出の原因たる職務執行により申出者が受けた具体的な不利益の内容又は当該職務執行に係る町職員の執務の態様に対する不満の内容

苦情申出受理簿

受理 番号	受理年月日	申出人の住所又は所在地	申出人の氏名又は名称
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

様式第3号（第4条関係）

苦情申出に係る処理結果報告書

年 月 日

副町長 殿

課長

年 月 日付けで受理した苦情について、処理した結果について下記のとおり報告します。

記

- 1 申出人 住所又は所在地
氏名又は名称
電話番号
- 2 申出がなされた苦情に係る事実関係の有無
- 3 事実関係が確認できた場合は、苦情の対象となる職務執行の問題点の有無
- 4 問題点がある職務執行については、講じた措置
- 5 その他必要と認められる事項

様式第4号（第5条関係）

苦情申出に係る処理結果通知書

年 月 日

殿

総務課長

あなたが申し出られた苦情の処理結果については、下記のとおりです。

記

- 1 申出がなされた苦情に係る事実関係の有無
- 2 事実関係が確認できた場合は、苦情の対象となる職務執行の問題点の有無
- 3 問題点がある職務執行については、講じた措置
- 4 その他必要と認められる事項