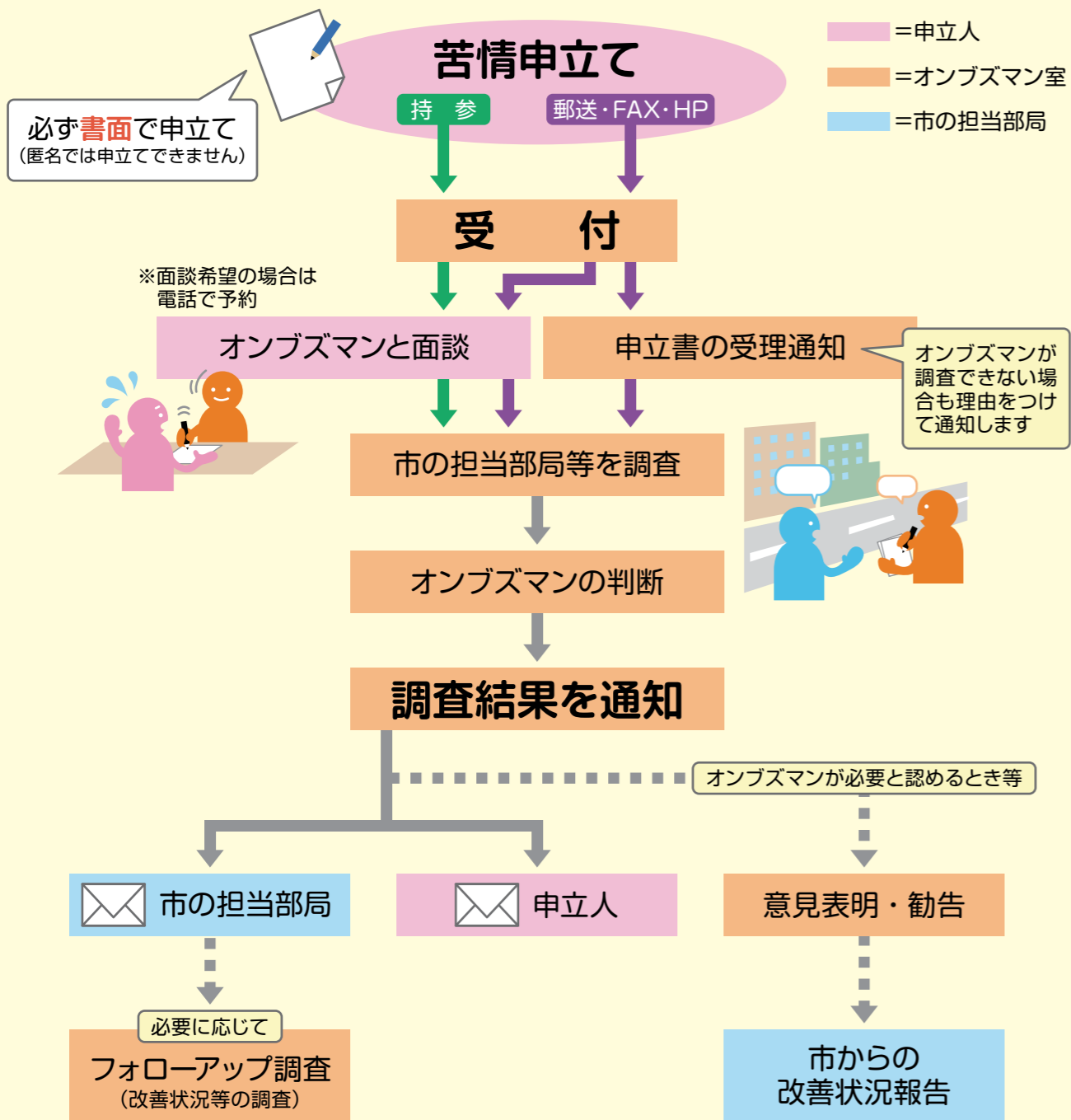


苦情処理の流れ



札幌市 オンブズマン

札幌市の仕事で不利益を受けたなどで本人に利害関係があればどなたでも苦情申立てできます。



札幌市オンブズマン室

〒060-8611
 札幌市中央区北1条西2丁目札幌市役所本庁舎11階

みんなのみみ
 TEL 011-211-3733 FAX 011-211-3732

<http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/>



札幌市オンブズマン室

1 オンブズマン制度の目的

～あなたの声を市政につなげるために～

札幌市のオンブズマン制度は、複雑化する社会状況に対応した透明性の高い行政運営を行うとともに、市民と行政が一体となったまちづくりを進めていくため、札幌市オンブズマン条例に基づき、平成13年3月に発足しました。

また、平成19年4月に施行された自治基本条例においても、公正で信頼の置ける行政運営を確保するための制度として位置づけられています。

*「オンブズマン」という言葉は、スウェーデン語の「ombudsman (代理人)」がもとになっています。

2 オンブズマンの役割

1 オンブズマンは、市の業務に関する苦情を、公正に調査し、中立な立場で判断します。

2 市政に関する事を、自ら取り上げて調査します(発意調査)。

- オンブズマンは、市議会の同意を得て民間から3名就任しています。
- オンブズマンを補佐するため専門の調査員がいます。

3 苦情申立ての対象となるもの

次の**1**～**3**のいずれにも該当する苦情がある場合に、オンブズマンへの申立てができます。

1 札幌市の仕事と、その仕事にかかわる職員の行為に関する苦情であること。

■ 次のような場合は取り扱えません。

- ① 判決、裁決等により確定しているもの
- ② 判決、裁決等を求め現に係争中(審査請求しているなど)、又は、監査委員が監査を実施しているもの
- ③ 議会に関するもの
- ④ オンブズマンの行為に関するもの(オンブズマンが調査結果を出した苦情の再調査など)
- ⑤ 札幌市子どもの権利救済委員に救済を申し立てたもの及び同委員の行為に関するもの

■ 市の出資団体(公社・財団等)や公共施設の指定管理者が行う業務についても、市の指導監督の権限が及ぶ範囲で調査の対象となる場合があります。

2 本人に利害関係があること。

- 「市から受けた処分が納得できない」など、何らかの不利益を受け困っているご本人が、苦情を申し立てることができます。
- 「市の行っていることは、税金の無駄遣いなので調査してほしい」といった申立ては、直接的・具体的な利害関係がないため調査できません。

3 苦情の原因となる事実があった日から原則として1年以内のものであること。

■ 長期間さかのぼると十分な調査が難しくなるため、調査対象外としています。



4 苦情申立ての方法

申立て

書面(苦情申立書)をオンブズマン室へ提出してください。

■ 提出方法



- 苦情申立書は、オンブズマン室、市民の声を聞く課、各区役所(広聴係)などにあります。
- 苦情申立書は、申し立てる方の住所・氏名・電話番号、苦情の内容、苦情の原因となる事実のあった日のご記入があれば、便箋などでもかまいません。
- 匿名や電話のみでの申立てはお受けできません。

窓口受付

月曜日～金曜日の午前8時45分～午後5時15分
(祝日、12月29日～1月3日を除く)

■ 郵送・FAX・ホームページによる申立ては、いつでも受け付けています。

面談

ご希望があれば、苦情申立ての際にオンブズマンと専門調査員が直接申立ての内容をお聞きします。
お電話で面談日時をご予約ください。

月曜日～金曜日の午前9時～正午、午後1時～午後4時
(祝日、12月29日～1月3日を除く)

夜間面談 毎月第4火曜日は、午後8時まで延長
(当日午後4時までに予約があった場合のみ)

*オンブズマンとの面談は、原則として、苦情申立時の一度のみとなります。

費用

無料

5 申し立てたあとは

1 市の担当課を調査し、市の回答とオンブズマンの判断を調査結果としてまとめ、申立人と市に「苦情等調査結果通知書」をお送りします(調査結果が出るまで通常約1カ月ほどかかります)。

2 オンブズマンが必要と判断したときは、市に対して改善を求めることがあります。また、是正を勧告したり、意見を述べることもあります。市は、オンブズマンの意見を尊重し、市政改善に努めます。

*一度調査が終了した苦情に関しては、オンブズマンとの面談や再調査の申立てはできませんので、ご了承ください。

6 活動状況報告

オンブズマンの活動状況は、報告書としてまとめ、毎年市民の皆さんに公表しています。
冊子版のほか、ホームページでも見ることができます。

*苦情申立ての内容は、オンブズマンの活動状況を知っていただくための参考として、個人が特定されない範囲でこの報告書に掲載される場合があります。