

市の仕事で困ったら

札幌市オンブズマンが
公正に審査します



オンブズマン

民間から就任したオンブズマンが、市政に関する苦情を中立な立場で判断します。

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～

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、地方分権時代における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、市政に関する苦情を公正に審査し、市のサービスの内容や制度について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、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専門調査員も、民間から就任しています。

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、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)
- ★ 市に代わって、出資団体(公社や財団など)や公共施設の指定管理者などが行っている仕事も間接的に対象となります。
- 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

② 本人に直接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、何らかの不利益を直接受けた本人が困っている場合をいいます。
- ★ 「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、直接利害関係がないため調査できません。

③ 苦情の原因となった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

持参



郵送



FAX



ホームページ



お電話では申立てできません



- ★ 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(総務企画課)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、苦情の原因となった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、オンブズマンと専門調査員が直接申立てをお聞きします。
お電話で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)

費用

無料

5 申し立てたあとは

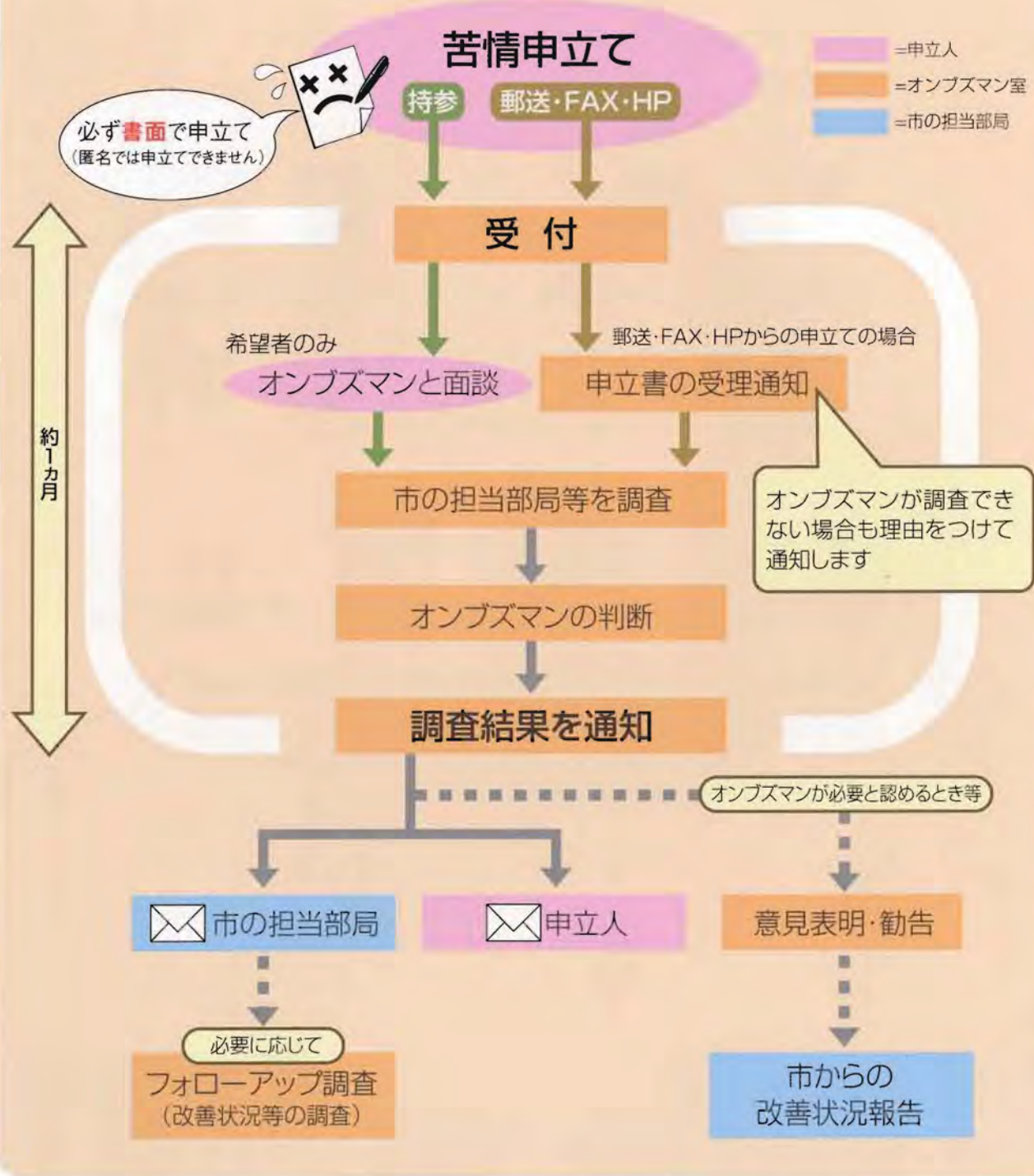
- 1 市の担当課を調査し、市の回答とオンブズマンの判断を調査結果としてまとめ、申立人と市に「調査結果通知書」をお送りします。調査結果が出るまで1カ月ほどかかりますので、ご了承ください。
- 2 必要に応じて、オンブズマンは、市に対し是正を勧告し意見を述べる場合があります。市は、オンブズマンの意見を尊重し、市政改善に努めます。

6 活動状況報告

オンブズマンの活動状況は、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事ができます。



苦情処理の流れ



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15階

みんなのみみ

TEL 211-3733 FAX 211-3732

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

