

教えて 区役所

第7回 オンブズマン制度

「〇〇の手続きをしたが市は認めてくれなかった。市の決定は正しいのだろうか」
市の仕事が誤っていないか審査するのが「札幌市オンブズマン」です。

平成13年3月にスタートした札幌市オンブズマン制度はどのような制度なのでしょう。

オンブズマンはどんなことをするの？

市の仕事についての苦情を受けたオンブズマンは、その原因を調査し、市の決定や処分などの行為が適切かどうかを第三者の立場で審査します。オンブズマンは、市に不適切な行為があったと判断したときは、市に対してそれらを

改善するよう求めます。公正な審査が求められるオンブズマン。市議会の同意を得た、弁護士、大学教授、民事調停委員の3人がその職務を担っています。

どんなことでも調べてくれるの？

オンブズマンが調査できるのは、①市が行う業務とそれにかかわる職員の行為が原因で、②その行為によって何らかの不利益を直接受けており、③その事実があった日から1年以内に発生した事柄です。ただし、裁判などで係争中のものや市の監査委員が監査中のもので、議会に関することなどについては、調査の対象外です。

結果が出るまでどのくらい時間がかかるの？

オンブズマンは、苦情を申し立てた方と市の双方から事情を聞き、法令などを調べながら、オンブズマンの意見をまとめます。

審査結果は、苦情を申し立てた日から1カ月以内をめどに文書で直接本人にお知らせします。また、同時に市に対しても審査結果を送付します。

市は、中立な立場で判断したオンブズマンの意見を尊重し、市政を進めていきます。皆さんの声を市政に生かす制度。それが、札幌市オンブズマン制度です。

苦情申し立ての方法は・・・

区役所の総務企画課広聴係やオンブズマン室にある「苦情申立書」という所定の用紙か、下記の必要事項を記入した便せんなどをオンブズマン室に持参または送付します。また、ファクスや市のホームページからも申し立てることができます。

【必要事項】

- 1 申し立てる方の住所・氏名・電話番号
- 2 申し立てる苦情の内容と理由
- 3 苦情申し立ての原因となった事実のあった日

オンブズマンに会って申し立てを希望する方には、面談時間の予約をお勧めします。

問い合わせ 札幌市オンブズマン室

〒060-0001 中央区北1条西2丁目
オーク札幌ビル3階

☎ 211-3733 FAX 211-3732
URL <http://www.city.sapporo.jp/ombudsman/>

清田区防災訓練 (9月5日)



▲里塚・美しが丘地区の皆さんによるバケツリレー

▲美しが丘緑小の児童も参加

あしりべつ川体験塾 (8月23日)



▲雨上がりの曇り空の中、21人の児童が参加