

新潟市行政苦情審査会規則

(趣旨)

第1条 この規則は、新潟市附属機関設置条例（昭和35年新潟市条例第39号）により設置された新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の組織及び運営並びに審査会に対する苦情申立ての手續について必要な事項を定めるものとする。

(組織等)

第2条 審査会は、委員3人で組織する。

2 委員は、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

(委員の任期等)

第3条 委員の任期は、2年とする。

2 委員は、1回に限り再任されることができる。

(兼職の禁止)

第4条 委員は、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

2 委員は、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

(委員の服務)

第5条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(解嘱)

第6条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない行為があると認める場合は、委員を解嘱す

ることができる。

(代表委員)

第7条 審査会に代表委員を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 代表委員は、会務を総理し、審査会を代表する。

3 代表委員が欠けたとき又は代表委員に事故があるときは、あらかじめ代表委員の指名する委員が、その職務を代理する。

(審査会の責務)

第8条 審査会は、市民の権利利益を擁護するため、中立的な立場で公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

(会議)

第9条 審査会の会議（以下「会議」という。）は、代表委員が招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。

3 会議の議事は、委員の合議により決する。

(苦情の申立て)

第10条 市長その他の執行機関及び公営企業管理者（以下「市長等」という。）が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）について苦情を申し立てようとする者は、審査会に対し、別記様式第1号による申立書又は次に掲げる事項を記載した書面により申し立てなければならない。ただし、審査会が当該申立書又は当該書面によることができないと認めた場合は、口頭により申し立てることができる。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地）

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日

(3) 審査会に対する苦情の申立て以外の制度の利用の有無

2 前項の規定による苦情の申立て（以下「苦情の申立て」という。）は、代理人により行うことができる。

3 苦情の申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）及び代理人は、審査会に対し、口頭により当該苦情の内容を述べることができる。

（苦情等の調査及び調査対象外事項）

第11条 審査会は、苦情の申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査する。ただし、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情について調査しないものとする。

(1) 新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項

(2) 苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しない場合

(3) 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合。ただし、正当な理由がある場合は、この限りでない。

(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められる場合

(5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが適当でないと認められる場合

2 審査会は、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第2号による通知書により速やかに通知しなければならない。

（調査の開始に係る通知）

第12条 審査会は、苦情等の調査を開始する場合は、苦情申立人及び市長等に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第2号の2による通知書により、市長等に対しては別記様式第3号による通知書により行うものとする。

（調査の中止）

第13条 審査会は、苦情等の調査を開始した後においても、当該調査を継続する必要がないと認める場合は、当該調査を中止することができる。

2 審査会は、前項の規定により苦情等の調査を中止した場合は、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情の申立てに係る苦情の調査 苦情申立人及び市長等

(2) 自己の発意に基づき取り上げた事案の調査 市長等

3 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第4号による通知書により、市長等に対しては別記様式第5号による通知書により行うものとする。

(調査の方法)

第14条 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、市長等に対し説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

2 市長等は、審査会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力し、及び援助するよう努めなければならない。

3 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、関係人又は関係機関に質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

(調査結果の通知)

第15条 審査会は、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情の申立てに係る苦情 苦情申立人及び市長等

(2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 市長等

2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第6号による通知書により、市長等に対しては別記様式第7号による通知書により行うものとする。

(意見の表明及び提言)

第16条 審査会は、苦情等の調査の結果、必要があると認める場合は、市長等に対し、

当該苦情等に係る市の業務について、是正その他の改善措置（以下「是正等」という。）を講ずるよう意見を表明し、又は制度の改善を求める提言をすることができる。

- 2 前項の規定による意見の表明（以下「意見の表明」という。）は別記様式第8号による通知書により、同項の規定による提言（以下「提言」という。）は別記様式第9号による通知書により行うものとする。

（意見の表明等の尊重）

- 第17条 市長等は、意見の表明又は提言を受けた場合は、これを尊重しなければならない。

（措置の状況の報告）

- 第18条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合は、当該意見の表明又は提言を受けた市長等に対し、是正等又は制度の改善の方針について報告を求めるものとする。

- 2 前項の規定により報告を求められた市長等は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、審査会に対し、是正等又は制度の改善の方針について別記様式第10号による報告書により報告しなければならない。この場合において、是正等又は制度の改善をすることができない特別の理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

- 3 審査会は、苦情の申立てに係る苦情について前項の規定による報告があった場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第11号による通知書により速やかに通知しなければならない。

（意見の表明等の公表）

- 第19条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合及び前条第2項の規定による報告があった場合は、その内容を公表するものとする。

- 2 審査会は、前項の規定による公表をするに当たっては、個人に関する情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

（活動状況の報告）

第 20 条 審査会は、毎年、その活動状況について市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(庶務)

第 21 条 審査会の庶務は、市民生活部広聴相談課において処理する。

(委任)

第 22 条 この規則に定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、委員の合議により定める。

附 則

この規則は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規則は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

別記様式第1号（第10条関係）

[illegible]

別記様式第 2 号（第 1 1 条関係）

苦情について調査しない旨の通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

申立てのありました件につきましては、次の理由により調査しないことになりましたので、
新潟市行政苦情審査会規則第 1 1 条第 2 項の規定により通知します。

受理日	年 月 日
調査しないこと を決定した日	年 月 日
申立ての趣旨	
調査しない理由	

別記様式第 2 号の 2（第 1 2 条関係）

調査実施通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

次のとおり調査を実施しますので、新潟市行政苦情審査会規則第 1 2 条の規定により通知します。

受理日	年 月 日
調査の開始を決定した日	年 月 日
申立ての趣旨	
所管部署	
調査の趣旨及び内容	

別記様式第 3 号（第 1 2 条関係）

調査実施通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

次のとおり調査を実施しますので、新潟市行政苦情審査会規則第 1 2 条の規定により通知します。

所管	
受理日	年 月 日
調査の開始を決定した日	年 月 日
申立人	住所 ----- 氏名
申立ての趣旨	
調査の趣旨及び内容	

別記様式第 4 号（第 1 3 条関係）

苦情調査中止通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

申立てのありました件につきましては、次の理由により調査を中止しましたので、新潟市行政苦情審査会規則第 1 3 条第 2 項の規定により通知します。

受理日	年 月 日
調査の開始を決定した日	年 月 日
申立ての趣旨	
中止の理由	
備考	

別記様式第 5 号（第 1 3 条関係）

苦情調査中止通知書	
第 号	
年 月 日	
様	
新潟市行政苦情審査会 印	
次のとおり調査を中止しましたので、新潟市行政苦情審査会規則第 1 3 条第 2 項の規定により通知します。	
所管	
調査実施通知書の文書番号及び通知年月日	第 号 年 月 日
申立人	住所
	氏名
中止の理由	

別記様式第6号（第15条関係）

苦情等調査結果通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

申立てのありました件につきましては、新潟市行政苦情審査会規則第15条第1項の規定により、次のとおり調査の結果を通知します。

受理日	年 月 日
調査の開始を決定した日	年 月 日
申立ての趣旨	
調査の結果	

苦情等調査結果通知書	
第 号	
年 月 日	
様	
新潟市行政苦情審査会 印	
新潟市行政苦情審査会規則第 1 5 条第 1 項の規定により、次のとおり調査の結果を通知 します。	
所管	
調査実施通知書 の文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日
申立人	住所
	氏名
調査の結果	

別記様式第 8 号（第 1 6 条関係）

是正等の意見通知書	
第 号 年 月 日	
様	
新潟市行政苦情審査会 印	
新潟市行政苦情審査会規則第 1 6 条第 1 項の規定により、次のとおり是正等の意見を 表明しますので、同規則第 1 8 条第 2 項の規定により、是正等の処理方針について、処理 方針報告書（新潟市行政苦情審査会規則別記様式第 1 0 号）により 年 月 日ま でに報告してください。	
所管	
調査実施通知書 の文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日
申立人	住所 氏名
意見の趣旨	
意見の内容	

制度の改善に係る提言通知書	
第 号	
年 月 日	
様	
新潟市行政苦情審査会 印	
新潟市行政苦情審査会規則第 1 6 条第 1 項の規定により、次のとおり提言しますので、 同規則第 1 8 条第 2 項の規定により、制度の改善方針について、 年 月 日 までに報告してください。	
所管	
調査実施通知書 の文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日
申立人	住所
	氏名
提言の趣旨	
提言の内容	

別記様式第 10 号（第 18 条関係）

処理方針報告書	
第 号 年 月 日	
新潟市行政苦情審査会 様	
新潟市 （担当 ）	
新潟市行政苦情審査会規則第 18 条第 2 項の規定により、次のとおり是正等又は改善 の処理方針について報告します。	
是正等の意見通知 書又は制度の改善 に係る提言通知書 の文書番号及び通 知年月日	第 号 年 月 日
意見又は提言の 趣旨	
処理方針	
備考	

備考 発信者名は、報告を求められた市長その他の執行機関及び公営企業管理者の名称並びに
 担当部署を記載する。

別記様式第 1 1 号（第 1 8 条関係）

苦情申立てに係る処理方針報告通知書

第 号

年 月 日

様

新潟市行政苦情審査会 印

申立てのありました件につきましては、次のとおり是正等又は改善の処理方針についての報告がありましたので、新潟市行政苦情審査会規則第18条第3項の規定により通知します。

受理日	年 月 日
調査の開始を決定した日	年 月 日
申立ての趣旨	
意見又は提言をした日	年 月 日
意見又は提言の趣旨	
処理方針の報告のあった日	年 月 日
処理方針の内容	