

○和光市行政苦情等調整委員設置要綱

平成23年9月30日

告示第193号

改正 平成24年7月31日告示第136号

平成25年9月11日告示第174号

平成26年2月24日告示第40号

平成28年8月25日告示第174号

和光市行政苦情等調停委員会設置要綱（平成19年告示第47号）の全部を改正する。

（設置）

第1条 市政に関する苦情等の申立てを公正かつ中立な立場で処理することにより、市政に対する信頼の向上を図るため、和光市行政苦情等調整委員（以下「調整委員」という。）を設置する。

（所管事項）

第2条 調整委員は、市の機関（市長（水道事業及び下水道事業の管理者の権限を行う市長を含む。）、教育委員会、選挙管理委員会、公平委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会をいう。以下同じ。）の業務に係る苦情等の申立て（以下「申立て」という。）の処理を所管する。ただし、次の各号のいずれかに該当する事項を除く。

- （1） 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- （2） 訴訟の係属中の事項
- （3） 議会に関する事項
- （4） 監査委員が現に監査を実施している事項
- （5） 職員の勤務条件又は身分に関する事項
- （6） 調整委員の行為に関する事項
- （7） 調整委員により既に申立ての処理が終了している事項
- （8） 苦情等の原因となった市の行為について、法令等による不服申立て等の救済制度が存在する事項
- （9） 市の機関が行う説明又は協議に応じることなく申立てをしようとする事項
- （10） 苦情等の原因となった事実のあった日から1年を経過している事項（特別な理由があると市長が認める場合を除く。）

(11) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当でないと認める事項
(職務)

第3条 調整委員は、次に掲げる職務を行う。

(1) 申立てに係る苦情等を調査すること。

(2) 申立てを行った者（以下「申立人」という。）と市の機関との間の調整（以下「調整」という。）を行い、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講じるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因すると認めるときは当該制度の改善に関する提言を行うこと。

(組織等)

第4条 調整委員の定数は2人とする。

2 市長は、次の各号のいずれかに該当した場合に調整委員の職務を行わせるため、予備調整委員を設置することができる。この場合において、予備調整委員の定員は1人とする。

(1) 調整委員に事故あるとき、又は調整委員が欠けた場合

(2) 第10条の規定により調整委員が調整を行うことができない場合

3 調整委員（予備調整委員を含む。以下同じ。）は、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政等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。

4 調整委員の任期は、2年とする。ただし、調整委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 調整委員は、再任されることができる。

6 市長は、調整委員（予備調整委員を除く。）のうちから代表調整委員を指名する。

7 代表調整委員に事故あるとき、又は代表調整委員が欠けたときは、代表調整委員以外の調整委員がその職務を代理する。

(責務)

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

2 代表調整委員は、第8条第3項の規定による録音については同条第4項に規定する調整結果報告書を作成するためにのみ使用し、他の目的に使用してはならない。

(解嘱)

第6条 市長は、調整委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は職務上の義務違反その他調整委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 調整委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(申立て手続)

第7条 市の機関の業務執行等について利害関係を有する者は、市長に対し、申立てをすることができる。

2 申立てをしようとする者は、苦情等調整申立書(様式第1号)を市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項の規定による申立てを受けたときは、その内容を審査し、当該申立てについて調整を行う必要があると認めたときは代表調整委員に調整を求め、かつ、当該申立人に調整決定通知書(様式第2号)によりその旨を通知するものとする。

4 市長は、前項の規定による審査の結果、調整を行うことが適当でないと認めるときは、当該申立人に、理由を付してその旨を調整決定通知書により、通知するものとする。

(調整)

第8条 調整委員は、前条第3項の規定による市長の求めに応じ、当該申立てについて調整を行うものとする。

2 調整委員は、調整のために必要があると認めるときは、申立人及び当該申立てに係る市の機関(以下「当事者」という。)又は苦情の対象となった業務に関する知識経験を有する者に対して、意見若しくは説明を求め、又は必要な資料の提出を求めることができる。

3 調整は非公開とし、代表調整委員が次項に規定する調整結果報告書を作成するために録音する場合を除くほか、写真の撮影、録音又は録画を行ってはならない。

4 代表調整委員は、調整を終えたときは、その内容を調整結果報告書(様式第3号)により市長に報告しなければならない。

5 代表調整委員は、調整結果報告書作成後、第3項の規定による録音を速やかに消去するものとする。

(提言等)

第9条 調整委員は、調整の結果、必要があると認めるときは、市長に対して意見を述べ、又は是正等の措置を講じるよう勧告を行うことができる。

2 調整委員は、調整の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、市長に対し制度の改善に関する提言を行うことができる。

3 前2項の意見若しくは勧告又は提言（以下「提言等」という。）は、前条第3項の規定による報告と併せて行うものとする。

（調整執行上の除斥）

第10条 調整委員は、自己若しくは父母、祖父母、配偶者、子、孫若しくは兄弟姉妹の一身上に関する事項又は自己若しくはこれらの者の従事する業務に直接の利害関係のある事項については、調整することができない。

（当事者への通知）

第11条 市長は、第8条第3項の規定による報告を受けたとき、又は提言等を受けたときは、その旨を当事者に調整結果通知書（様式第4号）により速やかに通知するものとする。

2 前項の規定による通知を受けた市の機関は、提言等がある場合においては、当該通知を受けた日から60日以内に市長に対し是正等の措置について提言等に対する是正等措置報告書（様式第5号）により報告しなければならない。

（公表）

第12条 市長は、この告示に基づく調整の運営状況の概要を公表するものとする。

（庶務）

第13条 調整委員に関する事務は、市民環境部市民活動推進課において処理する。

（委任）

第14条 この告示に定めるもののほか、調整委員に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この告示は、平成23年10月1日から施行する。

附 則（平成24年告示第136号）

この告示は、平成24年8月1日から施行する。

附 則（平成25年告示第174号）

この告示は、公布の日から施行する。

附 則（平成26年告示第40号）

この告示は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（平成28年告示第174号）

この告示は、公布の日から施行する。

様式第1号（第7条関係）

苦情等調整申立書

年 月 日

和光市長 様

申立人 住所
氏名 印
電話番号

和光市行政苦情等調整委員設置要綱第7条第2項の規定により、次のとおり苦情等の調整を申し立てます。

| | |
|--|---|
| 申立ての原因となった事実 のあった年月日 | 年 月 日 |
| 他の苦情処理制度の利用の 有無 | <input type="checkbox"/> 有（制度名： ） <input type="checkbox"/> 無 |
| 申立ての趣旨及び理由 | |
| 申立てに係る経過及び内容 （できるだけ具体的に記入 してください。） | |

本申立てに係る苦情等の調整を行うに当たり、次に掲げる事項に同意します。

- 1 私が提出した本申立書及び申立書に係る一切の書類並びに市が保有する私（本人）の個人情報に係る書類のうち本申立てに関係する書類を和光市行政苦情等調整委員が利用すること。
- 2 本申立てに係る調整において、写真の撮影、録音又は録画を行わないこと。

氏名 印

文書記号第 号
年 月 日

様

和光市長

調整決定通知書

年 月 日付で申立てのあった苦情等については、和光市行政苦情等調整委員設置要綱第 7 条第 3 項又は第 4 項の規定に基づき、次のとおり決定したので通知します。

| 決定区分 | 調整を行う | 調整を行わない |
|------|-------|---------|
|------|-------|---------|

調整を行うと決定した場合

| | |
|----------------------------|-------|
| 和光市行政苦情等調整委員 に調整を求めた年月日 | 年 月 日 |
|----------------------------|-------|

| | |
|------------------------------|--|
| 調整を行わないと決定した場合調整を行わないこととする理由 | |
|------------------------------|--|

調整結果報告書

年 月 日

和光市長 様

代表調整委員

年 月 日付で申立てのあった苦情等については、次のとおり調整したので報告します。

| | | |
|------------|--------|---|
| 調整の求めがあった日 | 年 月 日 | |
| 申立人 | 住所 | |
| | 氏名 | |
| 苦情等の概要 | | |
| 調整の内容 | | |
| 提言等 | 提言等の有無 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 |
| | 提言等の種別 | (<input type="checkbox"/> 意見 <input type="checkbox"/> 勧告 <input type="checkbox"/> 提言) |
| | 内容及び理由 | |

文書記号第 号
年 月 日

様

和光市長

調整結果通知書

年 月 日付けで申立てのあった苦情等について、代表調整委員から調整結果の報告を受けたので、その内容を通知します。

| | | |
|--------|--|---|
| 苦情等の概要 | | |
| 調整の内容 | | |
| 提言等 | 提言等の有無 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 |
| | 提言等の種別（ <input type="checkbox"/> 意見 <input type="checkbox"/> 勧告 <input type="checkbox"/> 提言） | |
| | 内容及び理由 | |

様式第5号（第10条関係）

文書記号第 号
年 月 日

和光市長 様

(市の機関) 印

提言等に対する是正等措置報告書

年 月 日付けで調整代表委員から受けた提言等に対して下記のとおり是正等の措置を講じたので、その内容を通知します。

| | |
|----------|--|
| 苦情等の概要 | |
| 提言等の内容 | |
| 是正等の措置内容 | |