

熊本市オンブズマン 平成24年度報告書

平成24年4月1日～平成25年3月31日

平成25年6月
熊本市オンブズマン

目次

巻頭言

熊本市代表オンブズマン	原田 卓	1
熊本市オンブズマン	吉田 勇	2

I 制度の概要

1 制度の概要	5
2 苦情処理の流れ	7

II 運用状況

1 苦情申立ての受付状況	9
2 苦情申立ての処理状況	11
3 発意調査	13
4 勧告又は意見表明	13
5 巡回オンブズマン	13
6 現地調査	13
7 フォローアップ調査	13
8 その他の活動	14

III 苦情申立ての事例（平成23年度からの継続分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	21
2 市の業務に不備がなかった事例	32

IV 苦情申立ての事例（平成24年度受付分）

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	45
2 市の業務に不備がなかった事例	83
3 調査対象とならなかった事例	148

V 前年度の苦情処理案件の改善状況

参 考

1 利用者の声	153
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	154
3 熊本市オンブズマン条例	156