

V 過年度の苦情処理案件の改善状況

過年度にオンブズマンが市に改善等の要望を出した案件中、改善等が済んでいなかった案件について、その後の経過をお知らせします。

(1) 公課証明書の交付（令和元年度（2019年度）報告書掲載）

【オンブズマンの判断】

固定資産課税台帳記載事項証明兼閲覧申請書の様式については、不動産の所有者、相続人及び第三者（これらの代理人を含む。）のいずれが申請する場合にも、同じ申請書用紙が用いられており、第三者が申請する場合、どこに申請者の氏名や法人名を記載したらよいのか、必ずしも分かりやすい様式になっていないように感じました。この点、申請書の様式につき工夫が必要ではないかと考えます。

また、業務マニュアルについて、実際に窓口で問題となったケースに関する部分だけでも、迅速かつ的確に対応できるだけの情報が書かれているのか、マニュアルの記載内容を見直すことを検討してもよいのではないかと考えます。

【市の改善状況】

「固定資産課税台帳等記載事項証明兼閲覧申請書」については、記載すべき項目をそれぞれ独立させるなどして、どこに何を記載すべきかが分かりやすい様式に改め、令和2年4月から新しい様式を利用できるようにしています。

また、業務マニュアルについても、マニュアルの該当部分に説明書きを加えるなどの見直しを行いました。