

熊本市オンブズマン 平成23年度報告書

平成23年11月1日~平成24年3月31日

平成24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	12
4 勧告又は意見表明	12
5 現地調査	12
6 フォローアップ調査	12
7 その他の活動	12

III 苦情申立ての事例

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例	19
2 市の業務に不備がなかった事例	48
3 調査対象とならなかった事例	60
4 調査を中止した事例	63

参考

1 利用者の声	65
2 熊本市オンブズマン制度のあゆみ	66
3 熊本市オンブズマン条例	68