

I 制度の概要

1 制度の概要

2 苦情処理の流れ

I 制度の概要

1 制度の概要

(1) 熊本市オンブズマン制度とは

熊本市オンブズマン制度は、オンブズマンが市政に関する苦情を公平かつ中立的な立場で、簡易迅速に処理することにより、市民の皆さんの権利と利益の保護を図り、市政に対する理解と信頼を高めることを目的としています。

(2) オンブズマンの職務

熊本市オンブズマンは具体的に次のことを行います。

- ① 市民から申し立てられた市政に関する苦情を調査します。
- ② 常に市政を監視し、オンブズマン自らも事案を取り上げ、調査します。
- ③ 必要なときは、市に対して是正などの措置を行うよう勧告したり、制度の改善を求める意見表明をします。

(3) 苦情申立てできる方

市民はもちろん、市外在住者や外国人、団体なども苦情を申し立てることができます。

(4) 対象となる苦情の範囲

熊本市の仕事と、その仕事に関わる職員の行為で、自らの利害に関わり、その事実のあった日（終わった日）から原則として1年以内の苦情が対象となります。ただし、次のような場合などは、取り扱いません。

- ① 裁判手続きや行政不服申立手続き等で、係争中又は確定済みの事項
- ② 請求に基づいて、監査を実施している事項や監査を終了した事項
- ③ 議会に関する事項
- ④ オンブズマンの行為に関する事項

(5) オンブズマンの組織等

① オンブズマン

熊本市オンブズマンは、熊本市オンブズマン条例の規定に基づき、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱することとしています。

オンブズマンは、市民の皆さんの権利と利益の擁護者として、公平かつ中立的な立場で職務を行い、また、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないことになっています。

② オンブズマンの任期

オンブズマンの任期は2年です。ただし、1回に限り再任することができます。

③ 運用体制

現在、オンブズマン2名、オンブズマンを補佐する専門調査員2名、その他制度を運営する事務局員4名（受付を担当する嘱託職員1名を含む。）の8名体制で運用しています。

(6) 申立方法

苦情の申立ては、書面により手続きを行うことになっています。事務局にご持参いただく方法の他、郵送、FAX、Eメール、ホームページのフォームメールでも受け付けています。

苦情申立書は、オンブズマン事務局や、市政情報プラザ（市役所本庁1階）、各区役所（各総合出張所、各出張所含む。）等に設置しています。

住所、氏名、電話番号、苦情の内容、苦情の原因となった事実のあった日又は終わった日、他の救済制度利用の有無についての記載があれば、便箋などの申立書以外の書面でも受け付けます。なお、匿名での申立てはお受けできません。

(7) 面談について

オンブズマンに直接面談ができます。希望される方は、事前にお電話いただく予約制となっています。

(8) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の関係部署を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査等の方法で行います。

(9) 調査結果の通知

オンブズマンは、直接調査の結果を、申立人に文書でお知らせします。また、同じ結果を市の機関にも文書でお知らせします。

(10) 運営状況の報告・公表

毎年度の運営状況については、市長及び議会に報告するとともにこれを公表します。