

## 新潟市行政苦情審査会運営要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、別に定める場合を除き、新潟市行政苦情審査会規則（以下「規則」という。）に定める新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の運営に関して必要な事項を定めるものとする。

### (用語)

第2条 この要領において使用する用語は、規則において使用する用語の例による。

### (事務局)

第3条 審査会の事務を処理するため、市民生活部広聴相談課に審査会事務局を置く。

2 審査会事務局の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申立ての受付に関すること。
- (2) 苦情申立てに係る通知、調査、意見及び提言等の事務手続きに関すること。
- (3) 苦情申立て等に係る市の機関との連絡に関すること。
- (4) 審査会の庶務に関すること。

### (会議)

第4条 規則第9条第1項に規定する会議は、代表委員が必要と認めるときに開催するものとし、原則として、毎月1回以上開催するものとする。

2 会議に付する事項は、次のとおりとする。

- (1) 審査会の職務執行の一般方針に関すること。
- (2) 苦情を調査する適否に関すること。
- (3) 苦情申立てに係る調査の中止又は決定に関すること。
- (4) 苦情申立てに係る是正等の意見又は制度改善の提言に関すること。
- (5) 市長への活動状況報告及び公表に関する事項
- (6) その他審査会に関する事項

### (受付場所)

第5条 規則第10条第1項に規定する苦情申立書の受付場所は、審査会事務局とする。

### (口頭による申立て)

第6条 規則第10条第1項に規定する苦情の申立てが文書によることができない場合は、口頭による申立てにより事務局職員が必要事項を聴取し苦情申立書を作成するものとする。

### (苦情の申立ての聴取)

第7条 規則第10条第3項に規定する、苦情申立人が審査会に対し口頭により苦情の内容を述べる日は、原則として、規則第9条第1項に規定する会議の開催日とし、質疑を含め概ね30分程度とする。

(面接による苦情相談)

第8条 審査会の委員は、必要があると認めるときは、規則第10条第1項に規定する苦情の申立てとは別に、面接による苦情相談をすることができる。

附 則

この要領は、規則の施行の日（平成24年4月1日）から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。