

山梨県行政苦情審査員設置要綱

(設置)

第1条 開かれた県庁を基本理念に、県行政に対する県民の苦情及び相談を簡易かつ迅速に処理し、公正で透明な行政運営を図るとともに、県行政に対する県民の理解と信頼を確保し、県民サービスの向上を図るため、行政苦情審査員を設置する。

(定義)

第2条 この要綱において「相談」とは、県の機関が管理し、かつ執行する事務に関する相談をいう。

2 この要綱において「苦情」とは、県民の自己の利害にかかわる県の機関（公安委員会を除く。）の業務の執行に関する事項及び県の機関（公安委員会を除く。）の業務に関する職員の行為についての不平又は不満をいう。

3 この要綱において「県の機関」とは、知事、公営企業管理者、教育委員会、人事委員会、監査委員、地方労働委員会、選挙管理委員会、収用委員会、内水面漁場管理委員会及び公安委員会をいう。

(管轄)

第3条 行政苦情審査員の管轄は、県の機関の業務の執行に関する事項及び県の機関の業務に関する職員の行為とする。ただし、次に掲げる事項については、この限りではない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判において係争中の事項又は不服申立てを行っている事項
- (3) 職員の勤務条件、身分等に関する事項
- (4) 行政苦情審査員又は行政相談スタッフの行為に関する事項

(職務)

第4条 行政苦情審査員の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情について調査すること。ただし、苦情が次のいずれかに該当するときは、この限りでない。

ア 第3条ただし書の規定に該当するとき。

イ 申立てに係る事実が、苦情を申立てた者（以下「申立人」という。）自身の利害にかかわりのないものであるとき。

ウ 申立てに係る事実が発生した日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があると行政苦情審査員が認めるときは、この限りでない。

エ 申立てに係る事実が虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。

オ その他調査することが適当でないとき。

(2) 前号ただし書の規定により調査をしないときは、速やかに、理由を付してその旨を申立人に通知すること。

- (3) 苦情の内容から必要があると認めるときは、関係する県の機関に対し説明を求め、関係帳簿、書類その他の資料を閲覧し、若しくは提出を要求し、又は実地調査を行うこと。
- (4) 苦情の調査の結果、業務の執行方法、制度等について改善が必要であると認めるときは、関係する県の機関 に対し、意見表明を行うこと。
- (5) 意見表明の内容を申立人に通知し、及び公表すること。
- (6) 意見表明をしないときは、苦情に係る調査結果を申立人及び関係する県の機関に通知すること。
- (7) 相談者の相談に応じ、必要な助言を行うこと。
- (8) 相談の内容を、必要に応じて関係する県の機関に通知すること。
- (9) 前号の規定により通知した事案について、当該県の機関から報告のあった対応方針等を付して、調査結果を相談者に通知し、又は必要な助言を行うこと。
- (10) その他苦情及び相談に関すること。

(県の機関の責務)

第5条 県の機関は、行政苦情審査員の行う職務の遂行に関し、その独立性を尊重するものとする。

2 県の機関は、行政苦情審査員の行う職務の遂行に関し、協力するものとする。

(行政苦情審査員の身分等)

第6条 行政苦情審査員の定数は、2人とする。

2 行政苦情審査員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号の非常勤の特別職とする。

3 行政苦情審査員の任期は、1年以内とする。ただし、再任を妨げない。

(苦情の申立手続)

第7条 苦情の申立てをしようとする者は、書面により、苦情の申立てを行わなければならない。ただし、書面により難い特別な理由があると認めるときは、口頭による苦情の申立てをすることができる。

(意見表明の尊重)

第8条 県の機関は、行政苦情審査員から第4条第4号の規定による意見表明を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(行政相談スタッフの配置)

第9条 行政苦情審査員の職務を補助させるため、行政相談スタッフを配置する。

(守秘義務)

第10条 行政苦情審査員及び行政相談スタッフは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(処理結果の報告)

第11条 行政苦情審査員は、毎年度その活動状況について、年次報告をとりまとめ、

知事に報告するものとする。

(庶務)

第12条 行政苦情審査員の庶務は、山梨県県民生活センターにおいて処理する。

(その他)

第13条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、知事が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成11年4月1日から施行する。

(行政相談コーナー設置要綱の廃止)

2 行政相談コーナー設置要綱（平成4年3月23日決裁）は、廃止する。

(経過措置)

3 この要綱は、この要綱の施行の際処理の終了していない苦情及び相談についても適用する。

4 この要綱は、平成18年4月1日から施行する。