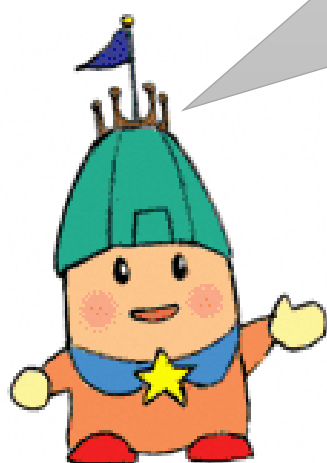


苦情審査委員制度

道の機関の業務執行に関し、皆様自身の利害に関わる苦情がある場合は、苦情審査委員に申し立ててください。
公平・中立な立場の苦情審査委員が審査します。



ドーチョくん

北 海 道

■苦情審査委員制度はどんな制度ですか？

道の機関の業務執行に関する苦情を、公平・中立な立場の苦情審査委員が審査する制度です。皆様からの苦情を簡単な手続きで受け付け、その内容を調査した上で、行政運営や制度などに問題があった場合、必要に応じて道に対して仕事の仕方の改善を求めたり、制度の改善を求める意見の表明をします。

■誰でも苦情の申立てができるのですか？

道の機関の業務執行に関し、自己の利害にかかわる苦情を持つ方であれば誰でも申し立てることができます。

(なお、条例で審査できないものが定められていますので注意願います。)

個人だけでなく法人、未成年者、道外居住者なども申立てができます。



■道のどこの機関が対象になるのですか？

道の機関のうち、知事、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁業管理委員会、公営企業管理者、病院事業管理者若しくはこれらに置かれる機関などの業務の執行に関する苦情を申し立てることができます。

なお、公安委員会、警察、監査委員、人事委員会、労働委員会、収用委員会、道が出資する法人などは対象になりません。

ここでいう「知事」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局等のことです。



■審査できない苦情はありますか？

苦情の申立てを受けても審査できない場合は、次のとおりです。

- 苦情の申立人の自己の利害にかかわらないとき
- 苦情申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているとき（正当な理由があるときを除く）
- 判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき
- 裁判所において係争中の事案に関するとき
- 行政庁において審査請求の審理中の事案に関するとき
- 議会に請願または陳情を行っている事案に関するとき
- 苦情審査委員の行為に関するとき
- 審査することが適当でないと苦情審査委員が判断したとき 等

■苦情はどのように審査するのでしょうか？

➡ どのような調査を行うのですか？

苦情の申立てを受けた苦情審査委員が公平で中立的な立場から道の機関を調査します。

調査は、主に書類や記録を調べたり、道の関係者から説明を求めることによって行いますが、必要に応じ実地調査も行います。

➡ 審査の結果はどのように知らされるのですか？

審査の結果は、直接、申立人に通知します。また、道のホームページなどによりその審査結果の概要を公表し、道民の皆様などにもお知らせします。なお、公表の際には、個人情報保護はもちろん個人のプライバシーを侵害しないよう配慮します。

➡ 審査の結果はどのように活かされますか？

審査の結果、苦情審査委員が必要と認めるときには、当該機関の業務の執行に関して是正又は改善の措置を講ずるよう勧告したり、制度の改善を求める意見の表明を行います。

■ 苦情の申立ての方法を教えてください

○ 苦情の内容は文書で提出をします。

「苦情申立書（様式）」は本庁の道政相談センター、各総合振興局、振興局の総務課等に備え付けていますのでご利用ください。また北海道のホームページからも入手できます。

URL <https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ss/dsc/kujyou-mousitate.html>

※匿名の申立てや電話での申立ては受けていません。

なお、次の事項が書面で記載されていれば所定の様式でなくても受け付けています。

ア 住所、氏名、電話番号

イ 苦情の内容及び理由（苦情の原因となった事実のあった日（道から処分や通知を受けた日など）も記載してください。）

※書面には「苦情申立書」と標題を記載するとともに提出日を記載願います。

○ 苦情申立書は、道政相談センターへ提出願います。

（提出方法：郵送、ファックス、電子メール、直接持参）

■ 提出先、問い合わせ先

北海道総合政策部知事室道政相談センター

[住所] 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

[電話] 011-204-5523（直通）

[FAX] 011-241-8181

[電子メール] kujyou.koueki@pref.hokkaido.lg.jp