

# 川崎市市民オンブズマン条例に基づく苦情申立て受付事務処理要領

〔平成2年9月27日決裁  
2川総市第45号〕

## 1 目的

この要領は、川崎市市民オンブズマン条例第12条の規定に基づき、苦情の申立手続について必要な事項を定めるものとする。

## 2 受け付けの留意事項

### (1) 申立人本人が申し立てる場合

ア 第1号様式「苦情申立書」(以下「苦情申立書」という。)により受け付けるものとする。

イ 条例、規則で規定する次の内容が記載してある文書であれば、「苦情申立書」以外も受け付けることとする。

(ア) 郵便番号、住所、氏名、電話番号

(イ) 苦情申立ての趣旨

(ウ) 苦情申立ての理由

(エ) 事実発生年月日

(オ) 他の制度への手続の有無

ウ 上記ア、イとも郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14年法律第99号)第2条第6項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第9項に規定する特定信書便事業者による同条第2項に規定する信書便(以下「郵便又は信書便」という。)による発送、ファックスも受け付けることとする。

エ 上記イの内容を具備した電子メールは書面とみなし、これを受け付けるものとする。

オ 「苦情申立書」を入れた川崎市市民オンブズマン(以下「市民オンブズマン」という。)あての封書(料金受取人払い—市の負担とする。)—別紙—を各区役所、支所、出張所、市民館、図書館等窓口においておくとともに、記載要領を用意する。

カ 電話による申立ては、仮受付とし、後日、正式に書面で申し立てるよう案内する。

(ア) 後日、書面で提出された場合は、正式受付とする。

(イ) 後日、正式な書面が提出されない場合は、期間を設けて抹消するが、

記録は資料として保存しておく。

キ 視力、聴力等に障害を有しているため書面による申立てができない場合は、市民オンブズマンに口頭による申立てができるものとし、その際事務局職員が代筆するものとする。

(2) 代理人が申し立てる場合

ア 「苦情申立書」の代理人欄に代理人の住所、氏名、電話番号、申立人との関係を記入し、受付けるものとする。

イ 2(1)ア～エ、カ、キと同様の手続による。

ウ 申立人本人に電話により確認する。

3 受付場所

(1) 原則として市民オンブズマン事務局とする。

(2) 苦情申立人が区役所等の窓口で苦情申立書を持参してきたときは、郵便又は信書便による送付を案内する。

4 事務局職員の窓口対応

(1) 「苦情申立書」に所定の事項が記入されていることを確認する。

(2) 「苦情申立書」に受付印を押印し受付ける。

附 則

この要領は、平成2年11月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成8年11月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成23年9月1日から施行する。