

# 西尾市行政評価委員会要綱

## 第1章 総則

### (趣旨)

第1条 この要綱は、本市の行政改革の進捗状況及び市政への苦情に対する市の処理について公正かつ中立的立場から評価を行い、市政の公正性及び信頼性を高め、開かれた市政の一層の進展を図るため、西尾市行政評価委員会規則（令和2年西尾市規則6号）第9条の規定に基づき、西尾市行政評価委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めるものとする。

### (所掌事務)

第2条 規則第2条に規定する所掌事務の内、次に掲げる事項は所管しないこととする。

- (1) 判決又は裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所において係争中の事項及び行政不服審査法（平成26年法律第68号）の規定による不服申立てを行っている事項
- (3) 監査委員が監査等の結果を報告し公表した事項及び監査等を行っている事項
- (4) 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- (5) 委員会の行為に関する事項
- (6) 議会に関する事項

### (代表委員)

第3条 規則第5条第3項に規定する代表委員の職務を代理する者は、年長の委員がその職務を代理する。

## 第2章 責務

### (委員会及び委員の責務)

第4条 委員会は、中立的第三者機関として、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

### (市長等の責務)

第5条 市長等は、委員会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市長等は、委員会の職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

### (市民の責務)

第6条 市民は、委員会の職務の遂行に関し、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

## 第3章 会議

### (会議)

第7条 規則第6条第1項に規定する会議は、定例会及び臨時会とする。

2 定例会は、原則として毎月1回開催するものとし、臨時会は代表委員が必要と認めるときに開催するものとする。

3 会議に付する事項は、次のとおりとする。

- (1) 委員会の職務執行の方針に関すること。
- (2) 市長等の諮問に関すること。
- (3) 苦情を評価することの適否に関すること。
- (4) 苦情の申立てに係る評価の中止、決定又は意見表明に関すること。
- (5) その他委員会に関すること。

#### 第4章 苦情の評価等

##### (苦情の申立て)

第8条 何人も、委員会に対し、市長等の所管する業務の執行に関する事項の内、当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。

- 2 委員会は、苦情の申立ての内容について、委員会の活動報告書取扱事例として原則公表するものとする。
- 3 委員会は、前項の規定により公表するときは、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

##### (苦情の申立ての手續)

第9条 苦情を申し立てようとする者は、委員会に対し、次に掲げる事項を記載した申立書（様式第1号。以下「申立書」という。）を提出しなければならない。ただし、委員会がやむを得ないと認めた場合は、口頭による申立てにより事務局が必要事項を聴取し申立書を作成するものとする。

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
  - (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因になった事実のあった年月日
  - (3) 他の制度での手續の有無
- 2 苦情を申立てた者（以下「苦情申立人」という。）は、面談日を予約して直接委員会に苦情を申し述べることができる。
  - 3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。
  - 4 苦情申立人は、すでに提出した申立書について、第15条第1項に規定する通知が発せられる前までに、取下書（様式第2号）を提出することによって取り下げることができる。

##### (苦情の申立ての聴取)

第10条 前条第2項の面談日は、原則として毎月第1月曜日及び第3月曜日とし、当該日が西尾市の休日を定める条例（平成3年条例第10号）に規定する休日の場合は前週又は次週とする。

- 2 委員の面談時間は、原則として午後1時30分から午後3時00分までとする。

##### (苦情の申立ての受付)

第11条 申立書の受付は、西尾市行政評価委員会事務局とする。

##### (苦情の評価等)

第12条 委員会は、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情に係る評価は行わない。

- (1) 第2条の規定に該当するとき。
- (2) 苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有し

ないとき。

- (3) 苦情の内容が、苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽、その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 苦情申立人が申立てを取り下げたとき。
- (6) この要綱により既に処理が終了している事項。
- (7) その他、評価することが適切でないとき。

2 委員会は、前項の規定により評価を行わない場合は、その旨の理由を付して苦情申立人に速やかに通知（様式第3号）しなければならない。

（調査及び審議の通知等）

第13条 委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理についての調査及び審議（以下「苦情の調査等」という。）を行おうとするときは、市長等に対し、その旨を通知（様式第4号）しなければならない。

2 委員会は、苦情の調査等を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、当該苦情の調査等を中止することができる。

3 委員会は、苦情の調査等を中止したときは、その旨の理由を付して苦情申立人及び市長等に速やかに通知（様式第5号及び第6号）しなければならない。

（苦情の調査等の方法）

第14条 委員会は、規則第6条第4項の規定により苦情の調査等のため必要があると認めるときは、市長等に説明を求め、その保有する書類又は帳簿その他の記録の提出を求めることができる。

2 委員会は、関係人又は関係機関から事情を聴取し又は実地調査をすることができる。

（評価の通知等）

第15条 委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理の評価を決定したときは、速やかに苦情申立人及び市長等に通知（様式第7号及び第8号）しなければならない。

2 委員会は、申立てのあった苦情に対する市の処理の評価を決定した結果、必要があると認めるときは、市長等に意見を述べることができる（様式第9号）。

（意見の尊重）

第16条 委員会が意見を述べたときは、市長等はその意見を尊重しなければならない。

（報告等）

第17条 委員会は、第15条第2項の規定により意見を述べたときは、市長等に対し是正等の処理方針について報告を求めるものとする。

2 市長等は、前項の規定により報告を求められた日から起算して60日以内に、委員会に是正等の処理方針について報告（様式第10号）しなければならない。

3 委員会は、前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知（様式第11号）しなければならない。

## 第5章 雑 則

（事務局）

第18条 規則第8条に規定する庶務は、総合政策部秘書政策課内に事務局を置き、次に掲げ

る事項を処理する。

- (1) 苦情の申し立ての受付に関する事。
- (2) 苦情の申し立てに係る通知、調査及び意見表明等の事務手続きに関する事。
- (3) 苦情の申し立て等に係る市の機関との連絡に関する事。
- (4) 委員会の庶務に関する事。

(その他)

第19条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成7年4月10日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあった事実にかかる苦情についても適用する。

附 則

この要綱は、平成8年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

# 苦 情 申 立 書

年 月 日

（宛先）西尾市行政評価委員会

申 立 人	氏名（法人その他の団体にあつては、名称及び代表者の氏名）	
	住所（法人その他の団体にあつては、所在地）	
	〒	電話
趣 旨 (解決してもらいたいこと)		
理 由 (具体的な内容と経過)		
原因となった 事実のあった日	年 月 日	
他の制度への 手続きの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 請願（議会） <input type="checkbox"/> 陳情（議会） <input type="checkbox"/> 監査請求 <input type="checkbox"/> 直接請求 <input type="checkbox"/> 行政不服審査 <input type="checkbox"/> 行政事件訴訟 <input type="checkbox"/> その他（            ） <input type="checkbox"/> 無	
代 理 人	住所 〒	電話 - -
	氏名	
	申立人との関係	
面 談	<input type="checkbox"/> 希望する（ 月 日 : から） <input type="checkbox"/> 希望しない	

- 苦情申立の調査に際し、行政評価委員が申立人の個人情報を見ます。
- 苦情申立内容については、苦情の再発防止と今後のサービス向上のため、個人情報の保護に十分配慮したうえで、行政評価委員会の活動報告書取扱事例として原則公表します。

- ※ (1) 該当する項目の□に「レ」を付けるか、□を■にしてください。
- (2) 直接、郵送（〒445-8501住所不要）、ファクス（56-0212）、Eメール（kikaku@city.nishio.lg.jp）のいずれかの方法で行政評価委員会事務局（秘書政策課内）に提出してください。
- (3) 趣旨・理由等が書ききれない場合は、別紙（様式は自由）を作成してください。
- (4) その他資料がある場合は、添付してください。

事務局受付
事務局記入欄

# 苦情申立取下書

年 月 日

（宛先）西尾市行政評価委員会

住所（法人その他の団体にあつては、所在地）  
〒

氏名（法人その他の団体にあつては、名称及び代表者の氏名）

令和 年 月 日付けで提出しました苦情申立書（受付第 号）について、下記の理由により取り下げます。

取り下げの理由（該当する□に✓してください）
<input type="checkbox"/> 1 苦情申立てした件が解決したため。
<input type="checkbox"/> 2 苦情申立てした件について市の対応等に納得できたため。
<input type="checkbox"/> 3 その他（具体的に）  （ ）

## 苦情に係る評価を行わない旨の通知書

第 号  
年 月 日

様

西尾市行政評価委員会

申立てのありました件につきましては、次の理由により調査しないことになりましたので、西尾市行政評価委員会要綱第12条第2項の規定により通知します。

申立ての期日	年 月 日
申し立ての趣旨	
調査しない理由	<p><input type="checkbox"/> 1 行政評価委員会の所管外の事項であるためです。 (理由： )</p> <p><input type="checkbox"/> 2 苦情申立人自身の利害を有しないためです。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているためです。</p> <p><input type="checkbox"/> 4 虚偽その他正当な理由がないと認められるためです。</p> <p><input type="checkbox"/> 5 その他調査をすることが適当でないとして認められるためです。 (理由： )</p>

様式第4号（第13条関係）

## 苦情の調査等実施通知書

第 号  
年 月 日

（宛先）西 尾 市 長

西尾市行政評価委員会

次のとおり調査を実施しますので、西尾市行政評価委員会要綱第13条第1項の規定により通知します。

所 管	部 課	
申立ての期日	年 月 日	
申 立 人	住 所	
	氏 名	
申立ての趣旨		
調査の趣旨及び 内 容		



様式第5号（第13条関係）

## 苦情の調査等中止通知書

第 号  
年 月 日

様

西尾市行政評価委員会

申立てのありました件につきましては、次の理由により調査を中止しましたので、西尾市行政評価委員会要綱第13条第3項の規定により通知します。

申立ての期日	年 月 日
申立ての趣旨	
中止の理由	
備 考	

様式第6号（第13条関係）

## 苦情の調査等中止通知書

第 号  
年 月 日

（宛先）西 尾 市 長

西尾市行政評価委員会

次のとおり調査を中止しましたので、西尾市行政評価委員会要綱第13条第3項の規定により通知します。

所 管	部 課	
文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日	
申 立 人	住 所	
	氏 名	
中 止 の 理 由		

様式第7号（第15条関係）

## 苦情評価決定通知書

第 号  
年 月 日

様

西尾市行政評価委員会

申立てのありました件につきましては、次のとおり評価を決定しましたので、西尾市行政評価委員会要綱第15条第1項の規定により通知します。

申立ての期日	年 月 日
申立ての趣旨	
調査の結果	
評価決定	

様式第8号（第15条関係）

## 苦情評価決定通知書

第 号  
年 月 日

（宛先）西尾市長

西尾市行政評価委員会

次のとおり評価を決定しましたので、西尾市行政評価委員会要綱第15条第1項の規定により通知します。

所 管	部 課	
文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日	
申 立 人	住 所	
	氏 名	
申立ての趣旨		
調査の結果		
評 価 決 定		

様式第9号（第15条関係）

# 意見表明書

第 号  
年 月 日

（宛先）西尾市長

西尾市行政評価委員会

西尾市行政評価委員会要綱第15条第2項の規定により、次のとおり行政評価委員会の意見を表明しますので、第17条第1項の規定により、是正等の処理方針について、 月 日までに報告して下さい。

所 管	部 課	
文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日	
申 立 人	住 所	
	氏 名	
意見表明の趣旨		
意見表明の内容		

様式第10号（第17条関係）

## 処 理 方 針 報 告 書

西 第 号  
年 月 日

西尾市行政評価委員会 様

西 尾 市 長  
(担当部課名 )  
(電話 )

西尾市行政表評価委員会要綱第17条第2項の規定により、次のとおり是正等の処理方針について報告します。

文書番号及び 通知年月日	第 号 年 月 日
意見表明の趣旨	
処 理 方 針	
備 考	

様式第11号（第17条関係）

## 苦情申立てに係る処理方針報告通知書

第 号  
年 月 日

様

西尾市行政評価委員会

申立てのありました件につきましては、次のとおり是正等の処理方針についての報告がありましたので、西尾市行政評価委員会要綱第17条第3項の規定により通知します。

申立ての期日	年 月 日	
申し立ての趣旨		
意見表明	期 日	年 月 日
	趣 旨	
処 理 報 告	期 日	年 月 日
	内 容	