

県政相談実施要領

(趣旨)

第1 この要領は、行政経営推進課並びに地方振興事務所、地方振興事務所の地域事務所及び地方振興事務所の支所が分掌する県政相談及びその調整に関し、必要な事項を定めるものとする。

(相談の対象機関)

第2 県政相談の対象とする機関は、知事並びに公営企業管理者、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、労働委員会、収用委員会、宮城海区漁業調整委員会及び内水面漁場管理委員会（以下「県の機関」という。）とする。

(相談の範囲)

第3 相談の範囲は、県の行政に関する相談、苦情、要望、照会（問い合わせ）等（以下「相談事案」という。）とする。ただし、次に掲げる事案を除く。

- (1) 捜査に着手している刑事事件
- (2) 裁判で係争中あるいは判決のあった事案
- (3) 審査請求、異議申立てその他の不服申立てを行っている事案
- (4) 私人関係の争いごと

(苦情の申立て)

第4 相談事案のうち、県の機関の業務執行又は県の機関の業務に関する職員の行為に係る苦情については、通常の相談とは別に苦情の申立てとして受付し、処理を行うことができるものとする。ただし、次に掲げる事案を除く。

- (1) 申立ての原因となった事実が、苦情を申立てた者（以下「苦情申立人」という。）自身の利害にかかわらない事案
- (2) 申立てに係る事実が発生した日から1年を経過している事案
- (3) 過去に苦情申立てを受理し回答済みの事案と実質的に内容が同一と認められる事案

第5から第10まで （略）

(苦情の申立ての処理)

第11 第4に掲げる苦情の申立ての処理は、次により行うものとする。

- (1) 苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した苦情申立書（様式第3号）により受け付けるものとする。ただし、当該書面の提出ができない特別な理由があると認められるときは、口頭又は電話によることができる。

イ 氏名、住所及び電話番号（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)

ロ 申立てをしようとする苦情の内容及び理由

ハ 県の機関とのやり取りの経過

- (2) 苦情申立書を受付した場合は、内容を確認の上、速やかに行政経営推進課へ送付するものとする。
- (3) 行政経営推進課長は、苦情申立書を受付した場合は、関係する部局に対し通知（様式第4号）し、苦情に関して事実及び経過の確認並びに対応方針案の報告を求めるものとする。ただし、申立てのあった事案が第4に掲げる苦情の範囲外と認められるときは、速やかに苦情申立人に対象外であることを通知するものとする。
- (4) 行政経営推進課長は、(3)の報告を受け、調査の必要があると認められるときは、関係する機関の長に対し説明又は書類等の提出を求めるほか、実地に調査を行うものとする。
- (5) 行政経営推進課長は、苦情の処理に関し、必要に応じて法律顧問から意見又は専門的な助言等を聴くものとする。
- (6) 行政経営推進課長と関係する機関の長は、(3)、(4)、(5)の結果をもとに回答を調整し、苦情申立人に対して速やかに文書により回答するものとする。

第12から第15まで (略)

附 則

(施行期間)

- 1 この要領は、昭和57年8月1日から施行する。
(県民相談コーナー運営)
- 2 県民相談コーナー運営要領（昭和46年10月22日制定）は廃止する。

(中略)

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。