苦情対応要領

（平成１７年１月１日制定）

第１　趣　旨

この要領は、評価結果に対する苦情の申出及びその取扱いに関する要綱（以下「要綱」という。）第１４条の規定に基づき、苦情対応の実施に関し必要な事項を定める。

第２　苦情申出の手続き

(1)　自らの評価結果に対する苦情を有する職員が苦情の申出をしようとするときは、３月２０日から４月２０日まで（ただし、３月２０日及び４月２０日が土曜日、日曜日又は国民の祝日に関する法律（昭和二十三年法律第百七十八号）に規定する休日にあたる場合は、その直後の平日（本要領において、平日とは土曜日、日曜日及び同法に規定する休日にあたる日を除いた日とする。））の期間に、あらかじめ電話等により要綱第１３条に規定する審査会の事務局（以下「事務局」という。）に連絡し、苦情申出書（第１号様式）の持参日時その他必要な事項（以下「日時等」という。）について、５月３１日（ただし、５月３１日が土曜日、日曜日又は同法に規定する休日にあたる場合は、その直後の平日とする。）までに調整しなければならない。

(2)　事務局は、日時等の調整結果を文書により前項の職員に通知する。

(3)　前項の規定により通知を受けた職員は、指定された日時に、苦情申出書（第１号様式）に必要な事項を記入して、自ら持参し、要綱第５条に規定する調査員に提出しなければならない。

第３　事案の調査等

(1)　調査員は、申出のあった苦情について調査するときは、原則として２名で対応するものとする。

(2)　調査員は、苦情申出書に基づく内容（以下「苦情内容」という。）を申出者から、聴取するものとする。

(3)　要綱第６条第１項の規定により苦情を申し出た職員（以下「申出者」という。）から、第三者を同席させたい旨の意思表示があった場合は、調査員が苦情内容の聴取を行う場合に限り、職員団体役員その他府職員１名の同席を認めることとする。

ただし、申出者は、第２(1)の連絡時に、あらかじめその旨を事務局に連絡しておかなければならない。

(4)　前項に規定する第三者は、書面により意見書を提出することができる。

ただし、意見書は、申出者が行う評価結果に対する苦情に関するものに限る。

(5)　調査員は、苦情内容について、評価者（評価者が複数である場合は、二次評価者のことをいう。以下同じ。）から評価理由を確認する。

(6)　調査員は、評価者から申出があった場合は、一次評価者から評価理由を確認することができる。

第４　事案の審査等

(1)　審査会は、申出事案にかかる評価結果が、事実に基づき、評価基準等に照らして評価されているかどうかを審査する。

(2)　審査は、苦情申出書、調査員が評価者から聴取して作成した調書（第２号様式）、第三者の意見書に基づき行う。

(3)　審査会は、必要に応じ、調査員に再調査をさせることができる。

(4)　審査の結果は、第３号様式により申出者に、第４号様式により評価者にそれぞれ通知する。

附　則

この要領は、平成１７年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２２年３月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２６年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成３１年１月４日から施行する。

附　則

この要領は、令和６年４月１日から施行する。