

中国四国防衛局における行政相談業務実施に関する規則を次のように定める。

令和6年3月29日

中国四国防衛局長 西方 孝

中国四国防衛局における行政相談業務実施に関する規則

(目的)

第1条 この規則は、国民の中国四国防衛局の行政に対する苦情、要望、意見、問合せ等（以下「苦情等」という。）について、気軽に申し立てる窓口を明らかにして、国民の権利利益を保護するとともに、行政運営の民主化と行政の国民に対する奉仕の向上を図ることを目的とする。

(行政相談担当者の設置)

第2条 中国四国防衛局総務部に、行政相談担当者を置く。

- 2 行政相談担当者は、報道官をもって充て、その補助的事務は総務課審査係長が行う。
- 3 その所在を示すために受付に行政相談窓口と表示をする。

(行政相談担当者の取扱う事務の範囲)

第3条 行政相談担当者は、中国四国防衛局の行った処分（事実行為を含む。）その他所掌事務一般及び職員の職務執行方法、態度等に関する苦情等を接受、あつせんするとともに、苦情等の処理状況を把握して業務上の改善、施策への反映に資する。

(苦情等の応接等及び回答)

第4条 苦情等の申出が行政相談担当者宛てになされる場合には、行政相談担当者は、その苦情等の事項を主管する本局の各課又は各防衛事務所（以下「主管課等」という。）にあつせんする。主管課等においては、その苦情等を応接又は接受（以下「応接等」という。）して回答を行う。

- 2 苦情等の申出が行政相談担当者を経由しないで直接に主管課等になされる場合には、主管課等は原則として事前に行政相談担当者に連絡するとともに、その苦情等を応接等して回答を行う。
- 3 苦情等をいずれに申出してよいか迷っている苦情等申出人に応接した職員は、行政相談担当者にあつせんする。
- 4 苦情等の申出が電話でなされた場合も前各項に準じた扱いをする。
- 5 苦情等の内容が本局の各課又は各防衛事務所の所掌事務に競合する場合は、行政相談担当者は、各部筆頭課長（総務部総務課長、企画部地方調整課長及び調達部調

達計画課長をいう。以下同じ。)又は各防衛事務所長と調整の上、主管課等を決定するものとする。

- 6 行政相談担当者は、必要に応じて苦情等の応接又は回答に立ち会うことができる。
(回答の保留)

第5条 回答が応接の際に保留され又は文書だけによる苦情等の申出があつて後刻その回答が行われたときは、主管課等の長は、速やかに回答内容を行政相談担当者に報告する。行政相談担当者は必要に応じて回答文書の写しを主管課等の長に要求することができる。

- 2 行政相談担当者は、回答が長期間にわたつて留保されていると認める場合、その理由を調査し、主管課等の長に督促することができる。

(報告書の作成)

第6条 主管課等の長は、苦情等を応接等して回答したときは、報告書を作成し、行政相談担当者に提出しなければならない。

- 2 主管課等の長は、前項の報告書を作成するに当たって、苦情等の内容が複数の本局の各課又は各防衛事務所に関係している場合は、関係する本局の各課長又は各防衛事務所長と協議の上、作成するものとする。

- 3 主管課等の長(各部筆頭課長及び各防衛事務所長を除く。)は、第1項の報告を行うに当たっては、それぞれ各部筆頭課長を経由して、行政相談担当者に報告しなければならない。

(苦情等処理状況の整理把握)

第9条 報告書を受理した行政相談担当者は、報告書の記載事項に基づいてこれを分類整理し、苦情等の処理状況を把握するとともに苦情等の円滑な処理、回答の促進等を図り、苦情等申出人の擁護に努めなければならない。

附 則

この達は、令和6年4月1日から施行する。