

番 号 08-04
受 付 平成20年11月19日
提案名 市民等からの要求行為への対応について

市民等からの要求行為への対応について

職員が職務を遂行する上で、市民からの要望等いかに対応するかは重要な事ですが、この「要望等」の中には、個人的な利害にかかるものや要望者の地位等を利用したものなど、いわゆる無理難題もあるところです。

そういった要望等は、不当要求につながる恐れがあり、また、地位等を利用しての無言の圧力については、行政の公平性を損なう結果を生みかねません。

不当要求行為等(不当要求行為及び暴力行為)へ対策については、備前市不当要求行為等対策要綱(平成 17 年訓令第 79 号、以下「要綱」)によるところですが、訓令で定義する不当要求行為等に該当する以前の、それらに準じた行為については、何ら対策がなされていないのではないのでしょうか。いわゆる「職員への働きかけ」についても一定の基準で記録し、組織として取り組む必要があると思います。

職員が受ける外部からの要望等働きかけについて記録、報告し、組織としての適正な対応ができるシステム構築(規程整備)をすべき！

先進例として美作市の要綱を添付します。

また、「不当要求行為等面談票」がポータルの中にありますが、要綱第 4 条第 3 項の「不当要求行為等(発生・認知)報告書」の書式は何処にあるのでしょうか。

これでは、職員に認識してもらえないのでは？

不当要求行為等の報告義務について職員啓発をすべきでは！

以上、ご指摘申し上げます。