

浅川清流環境組合 苦情・要望等対応手順（案）【修正版】

目次

- 1 目的
- 2 対象
- 3 苦情・要望等の対応手順
- 4 情報の公表
- 5 その他

1 目的

本手順は、浅川清流環境組合（以下「組合」という。）に寄せられる施設稼動に関する苦情・要望等について、迅速かつ適正に処理するため、その処理手続きを明確にすることを目的とする。

このため、浅川清流環境組合可燃ごみ処理施設環境保全協定第7条（苦情処理）に規定する苦情・要望等についても、その確認及び原因究明等の対応手順を本手順で定める。

2 対象

可燃ごみ処理施設の設置及び稼動に起因する苦情・要望等とし、苦情・要望等受付票等の文書や電子メール、ファクシミリのほか、電話や口頭などで寄せられたものも対象とする。

3 苦情・要望等の対応手順

(1) 苦情・要望等受付窓口

事業課

(2) 苦情・要望等の対応手順

ア 苦情・要望等が組合に寄せられた場合は、苦情・要望等受付票により受け付ける。

イ 組合は、寄せられた苦情・要望等を検討し回答を行う。

ウ 組合は、可燃ごみ処理施設の稼働における事象で学識経験者の見解を得て対応することが望ましい内容について、浅川清流環境組合専門家委員会（以下「専門家委員会」という。）を開催して検討する。

エ 専門家委員会は、検討した内容を組合に提言する。

オ 正副管理者は、専門家委員会からの提言を受けた場合は、組合の事後の方針に反映をする。

カ 組合は、クリーンセンター連絡協議会に専門家委員会で検討した内容を報告する。
また、広範囲に影響がある案件については、市民に広報紙等による説明や周知を図る。

4 情報の公表

- (1) 年度ごとに苦情・要望等の件数と項目別に内容の概略を公表するものとする。
- (2) 年度ごとに専門家委員会で検討した内容の概略を公表するものとする。
- (3) 組合は、情報の公表にあたり、浅川清流環境組合情報公開条例及び浅川清流環境組合個人情報保護条例の趣旨にのっとり、適切な措置を講じるものとする。

5 その他

原因調査等に要する経費については、組合が日野市、国分寺市及び小金井市と協議のうえ、適切な予算措置を図り負担する。

付 則

この手順は、令和 年 月 日から運用する。

