

【 総務部 】

件 名	職員の対応等について
<p>申立概要 【受理元. 7. 22】 【受理元. 8. 28】</p>	<p>10年近く前から免税軽油に関する手続を行っているが、当初から制度説明や資料等の提供を拒否され、また、これらが得られた場合でも事実と異なっていることがあり、その都度、謝罪や再発防止に努める旨の説明を受け、職員の能力向上に向けた取組状況も確認したが、改善が図られない。ついては、これらの状況が諸法規等により正しく処理されているものか、調査、説明願いたい。</p> <p>また、書面による説明を求めているが、現在まで提出されず、その根拠を示すよう求めたが説明すらない。</p> <p>以上の対応は、京都府職員服務規程及び京都府行政運営の基本理念・原則となる条例等に抵触するものとする。</p>
<p>確認事項</p>	<p>以下のとおり確認した。</p> <p>申立人からの相談の際にはできる限りの対応をしてきた。平成31年4月の説明が、前回と異なった説明となったことから、令和元年5月に今後の取組について書面で回答した。</p> <p>同年7月の手続では、申請書類を点検する上で、判断がつかない点があり、誤った事務処理を避けるため、振興局税務室は税務課に確認するなど慎重な対応をした。</p> <p>税務課は、これらの事務処理は、地方税法等に沿って正しく処理されていると考えられるが、説明において、疑念を与えたことは否定できず、より専門的な知識を習得し、丁寧で的確な対応ができるよう、職員向け研修の充実を図ることとしている。</p> <p>振興局税務室は、担当職員が制度内容を熟知し、その場で判断ができるようにするため、税務課主催の職員研修等に積極的に参加するとともに、日常的、計画的、効果的なOJTにより、専門的な知識とスキルの向上を目指す取組を進めていく。</p> <p>なお、申立人から書面で提出するよう求められていることについては、既に提出した内容により職員のスキルアップに努めることとし、その内容を申立人に直接説明したいと考えている。</p>
<p>結果（要望） 【通知元. 11. 22】</p>	<p>本件は正確性を期すために行ったことが申立人に疑念を与えることになったものであり、職員の専門的な知識と的確な対応の習得を更に推進するよう要望した。</p> <p>また、書面説明を行っていないことは、京都府地方機関処務規程及び京都府行政運営の基本理念・原則となる条例に直ちに抵触するとは言えないが、その趣旨に鑑み、求めに応じて書面での説明も含め親切で丁寧な説明に努めるよう要望した。</p>

