

函館市食品衛生検査施設苦情等の処理に関する要領

1. 目的

函館市食品衛生検査施設業務管理要綱（以下「要綱」という。）第22条その他（2）に基づき，函館市食品衛生検査施設において行った検査に対する，他の行政機関またはその他の関係者から受けた指摘，苦情等（以下「苦情等」という。）の処理に関する手順を記した文書として，本要領を定める。

2. 用語の定義

この要領において使用する用語は，要綱において使用する用語の例による。

3. 受付

苦情等を受け付けた者（以下「受付者」という。）は，苦情受付表（以下「受付表」という。）（様式4-1）により，以下に掲げる事項について記録すること。

- （1）受付番号
- （2）受付年月日
- （3）受付者氏名
- （4）苦情者等の住所，氏名（法人にあつては名称）
- （5）苦情等に関する検査区分
- （6）苦情等の内容
- （7）その他の必要な事項

4. 報告

- （1）受付者は，苦情等の発生について速やかに受付表により苦情等に関する検査区分責任者（以下「区分責任者」という。）に報告すること。
- （2）区分責任者は，苦情等の発生について報告があったときは，直ちに受付表とともに，必要な場合は検査結果，データ等を添付し，検査部門責任者（以下「部門責任者」という。）に報告すること。

5. 調査等

- （1）部門責任者は，前条の第2項に基づく報告があったときは，必要な場合は信頼性確保部門責任者と協議し，対応等について区分責任者に指示するとともに，指示書（様式4-2）を作成し保存すること。
- （2）区分責任者は，部門責任者から指示があったときは，速やかに調査および是正措置等を実施し報告するとともに，苦情等処理表（様式4-3）

を作成し保存すること。

- (3) 区分責任者は、処理表の写しを信頼性確保部門責任者に提出すること。

6. 説明等

- (1) 苦情等の申し入れ者に対する対応については、保健所内で協議のうえ、収去担当から説明する。

附 則

この要領は平成18年11月10日から施行する。