

町田市バイオエネルギーセンター苦情処理手順（案）について

1 手順作成の目的

- 環境保全協定第14条（苦情処理）に規定する苦情等について、処理手順を明確にし、速やかに対応できるようにする。

2 対象となる苦情

- 環境保全協定第14条で規定した苦情で、来訪、郵送、電話、電子メールなどにより、市及び運営事業者に出等があったものを対象とする。

3 苦情等の処理手順

- 別紙フローのとおり

4 苦情等の報告

- 申出等があった苦情の内容や調査結果、措置については、速やかに運営協議会に報告する。
- 苦情により重要な事象が判明したときは、会長に申入れ、臨時運営協議会を開催し報告する。

5 その他

(1) 学識経験者に見解が必要な場合

- 調査した結果、学識経験者の見解を得て対応することが望ましい事案については、専門委員会を開催して検討する。

(2) 広範囲に影響がある場合

- 運営協議会にて協議した後、市民等に広報紙などにより説明や周知を図る。

参考：環境保全協定【抜粋】

(苦情処理)

第14条 甲（町田市）は、バイオエネルギーセンターの稼働に関し24時間体制で苦情を受け付け、苦情の申出等があった場合は、速やかにその事実の有無を確認し、その原因の調査を行った上で、適切な措置を講ずる。

2 甲（町田市）は、前項の確認及び調査の結果並びに講じた措置や再発防止措置について、乙（周辺町内会及び自治会等）に速やかに報告する。

