

無料職業紹介所にかかる苦情処理規程

第1 目的

この規程は、当無料職業紹介所が受ける苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、適切な苦情処理を図ることにより、無料職業紹介事業者としての高い公共性を具現することを目的とする。

第2 苦情処理の原則

苦情処理に当たっては、事実に基づき、誠意をもって迅速かつ適切な処理に当たるものとする。

第3 苦情処理統括責任者

代表者は職業紹介責任者の中から、職業紹介責任者を有する者及びその指定する者を苦情処理統括責任者とするとし、その者に以下の業務を行わせるものとする。

1. 苦情処理規程の作成、見直し、変更および保管
2. 全職員に対する苦情処理規程の周知徹底
3. 苦情案件の受付処理状況の統括
4. 苦情処理に関する関係行政機関等からの指導等への対応及びその関係者への周知
5. その他本規程の各条に規定される事項

第4 苦情処理の窓口

苦情処理の窓口は、原則としてその案件の紹介を担当した者が当たるものとし、その者が対応できない場合は苦情処理統括責任者が指名する者とする。

第5 関係機関との連携

苦情処理統括責任者は、関係法令に照らし、違法又は不法な内容を含む苦情等専門的な相談援助を必要とする苦情については、関係行政機関等と連携して対応するものとする。

第6 苦情の申出先の周知

苦情処理統括責任者は、苦情の申出先として、徳島労働局及び公共職業安定所、専門的な相談援助を行うことができる団体の名称・所在地・電話番号等について、HP上に掲載する。

第7 関係機関を経由した苦情への対応

苦情処理統括責任者は、自らの職業紹介所に係わる求職者、求人者等からの苦情の申出を受けた管轄の徳島労働局又は公共職業安定所、専門的な相談援助を行うこ

とができる団体等から、苦情に関する連絡を受けた場合には、求職者、求人者等から直接苦情を受けた場合と同様に、適切、かつ、迅速に対応するものとする。

第8 苦情処理に関する情報の整理、活用

苦情処理統括責任者は、適切かつ迅速に苦情処理を行うことができるよう、関係法令、苦情処理の具体例等、苦情処理に関する必要な知識・情報の修得に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、その内容や問題点について整理し、その後の苦情処理への対応に活用するものとする。

第9 個人情報の保護

苦情処理に携わるものは、苦情処理に関して求職者等の個人情報を知ったときは、別に定める「一般社団法人徳島県農業会議個人情報保護規程」に則り適正な管理を行わなければならない。

許可番号	36-ム-300002
事業所名称	一般社団法人 徳島県農業会議
事業所所在地	徳島県徳島市北佐古一番町5番12号