

業務手順見直し

[見直しを実施するケース]

- ①年1回の定期的見直し(監査指摘)会議
- ②判定員から改善案の提出があった場合
- ③検査員から改善案の提出があった場合
- ④クレーム処理等により見直しが必要な場合
- ⑤不適合業務があり見直しが必要な場合

幹事会	原因究明 再発防止案協議
↓	(必要な場合)
<判定委員会>	防止案協議 >
↓	
管理主体	対処記録保存 規程改正・手順の改善 関係者に周知

クレーム処理

[クレーム対応するケース]

①申請者 ②第三者	申立書 ↓	判定結果・手順に不服・異議 製品・行程に異議申立・苦情	
事務局	簡易説明 ↓	→<納得>	受付書
	受付・分類 ↓	事実無根→文書回答 原因が市に無い時→発生元へ要求 正当で市が要因の時は以下の手順	
	詳細説明	調査内容・記録等の説明 →<納得>	
検査員	<未解決> 緊急監査 ↓	実地調査により内容の再確認	処理票
幹事会	対応協議 ↓	原因究明・処置・対応策の検討	
管理主体	結果通知 ↓	処置の執行 →<納得or 異議申立>	
	報告書 ↓	経緯・対処の記録を市長へ報告	
事務局	再発防止のため業務手順の見直しへ		