

【総務部】

件名	東府税事務所職員の対応と自動車税減免制度について
<p>申立概要 【受理 24.4.24】</p>	<p>① 東府税事務所に自動車税の障害者減免制度の申請に行ったところ、窓口対応した職員が名札を着用していなかった。また、申請手続きが煩雑なため、根拠等を質問しても、いい加減な説明しか受けることができなかった。</p> <p>② 府の減免制度は、申請書類や申請時期等の取扱いが他府県と異なり、府にとって都合のよい制度となっているのではないか。</p>
<p>確認事項</p>	<p>① 府民サービス向上のため、名札の着用が励行されていますが、窓口対応した職員は名札を着用していませんでした。また、申立者からの根拠法等の資料要求に対し、情報公開請求を示唆するなど、不適切な対応が認められました。</p> <p>② 自動車税の減免制度は都道府県の自治事務のため、各都道府県の条例で定められており、その取扱い等に違いがありますが、京都市の福祉事務所に申請用紙が配置されていないこと、申請期間も、府が2ヶ月間のところ、東京都や大阪府は通年申請が可能となっていること等を確認しました。</p>
<p>結果 (意見・要望) 【通知 24.5.11】</p>	<p>○ 所管部局（総務部）に対して、次のとおり要望しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の不適切な対応については、組織として真摯に受け止め、速やかに是正するとともに、申立者に対しお詫びをした上で、減免手続きを進めること。 ・ 減免制度等については、今回の申立てを含め、府民の利便性向上を念頭に置き、制度の検証や検討をさらに進めること。
<p>対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 名札の着用等についての、府税事務所内での励行の徹底や申立者へのお詫び等の対応を実施しました。 ・ 申請書をダウンロードできるよう、府ホームページに掲載しました。 ・ 減免制度についても、申請者の利便性向上のための見直しをし、平成26年4月1日から、減免申請の通年受付、申請の手続きの簡素化等を実施しています。 (府税条例一部改正 平成25年3月27日公布)

※ 対応状況については、所管部局からの報告を基に記載