

7 苦情処理

- ・ 自己評価や評価結果の開示等で納得性を担保するとともに、評価に対する不満、苦情が生ずる場合に対応する「場」も設定しようとする場合について、例示するものである。(第4章の8「苦情処理」も参照のこと。)

職員の所属課等における対応にあたっては、次のような例が考えられる。

- ・ 開示を受けた被評価者は**2次評価者又は調整者に対し**、一定期間内に苦情を申し出ることができる。
- ・ 苦情の申し出を受けた2次評価者又は調整者は苦情申出者と面談し、十分に話し合う機会を設けなければならない。

全庁的な人事評価システム苦情相談窓口を設置することで、対応の場を幅広くし、人事評価システムの円滑な運用を図ることも考えられる。

< 苦情相談窓口の例 >

- ・ 設置場所
職員相談室、人事担当課、各部代表(人事主管)課
- ・ 対応内容
相談内容に応じて次のような対応を行う。
人事評価システムやトータル人事管理システムについての説明
評価者、調整者に対する指導
評価者に対する評価理由等の事実確認
相談者と評価者の話し合いの場の設定 等