

# ■ 市政への問い合わせ制度運用要領

## 1. 定義

市が実施する施策や方針を正確に伝えることにより、市政への理解を深めていただくとともに、市が取り組む施策の参考にするための、市政に関する問い合わせ又は相談、指摘等（以下、「問い合わせ」という。）を受ける仕組みを「市政への問い合わせ制度」という。

## 2. 目的

問い合わせに対し、適切かつ統一的に対応するため、運用の詳細を定める。

## 3. 問い合わせの収集方法

問い合わせは、以下の方法によって直接、収集する。

- ①「市長への政策提言・問い合わせはがき」による投書（問い合わせに関するもの）
- ②市ホームページに掲載する「市長への政策提言・問い合わせ」の入力フォーム（問い合わせに関するもの）、各所属への「お問い合わせ」の入力フォーム
- ③任意様式による投書

## 4. 回答の対象

（1）市政に関する問い合わせは、以下に該当するものを除き、原則、回答しなければならない。

- ①回答先の住所・電話番号・メールアドレスがいずれも不明、無効である投書
- ②市外在住者・匿名の投書
- ③回答を希望していない投書
- ④営利目的の活動（宣伝、売り込み）や個人的な誹謗中傷に類する投書
- ⑤市と係争中または異議申し立て中のものに関する投書
- ⑥文書の閲覧等、情報公開条例に基づき取り扱うべき投書
- ⑦同一の差出人によるもので、過去に当該差出人に回答を行ったものと同一または同様の趣旨の繰り返しである投書
- ⑧市議会議員や行政委員会委員の個人的見解に関する投書

（2）文書回答、面会、訪問又は電話等により市が誠意を持って対応しているにもかかわらず、市の回答に理解が得られない場合は、これ以上の回答ができない旨を伝達した上で、対応を打ち切ることができる。

## 5. 回答の方法

早期に回答するため、可能な限り面会、訪問又は電話により回答するよう努める。ただし、その対応が困難な場合は、文書又はメールによって回答するものとする。

## 6. 決裁区分

原則、課長決裁とする。ただし、回答の内容が困難なものについては部長決裁、極めて困難なものは市長決裁とする。

なお、文書又はメールで回答する場合、記名は、課長決裁のものは課長名、部長決裁のものは部長名、及び市長決裁のものは市長名とし、公印は省略できるものとする。

## 7. 回答期限の目安

課長又は部長の決裁で回答するものは、5日以内(土日・祝を除く)を目安に回答する。また市長決裁で回答するものは、10日以内(土日・祝を除く)を目安に回答するものとする。ただし、複数の回答を求められているときは、この限りではない。

## 8. 問い合わせの集約及び公開

広報広聴課は、市政への問い合わせの受付状況を集約し、受付件数と主な内容を取りまとめ、市HPで公開するものとする。

## 9. 庶務

- (1) 市政への問い合わせ制度は、市長政策室広報広聴課が所管する。
- (2) この要領に定めるもののほか、市政への問い合わせ制度の運用に関し必要な事項は別に定める。

## 10. 施行日

令和3年4月1日から施行する。