

廿日市市市に寄せられる意見等取扱要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市に寄せられる意見、要望、提案、照会、質問、苦情等（以下「意見等」という。）の取扱いに関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において意見等とは、経営企画部経営政策課広報統計グループ（以下「広報統計グループ」という。）で受け付ける市政に関するもので、次の各号に掲げるいずれかの方法により提出されるものをいう。

- (1) 手紙（はがきを含む。）又は書面
- (2) 電話又はファクシミリ
- (3) 窓口での聞き取り
- (4) 市民相談員の聞き取り
- (5) 市公式ホームページの問い合わせ送信フォーム及び意見送信フォーム
- (6) 市政意見箱

(意見等の取扱い)

第3条 経営政策課長（以下「主管課長」という。）は、意見等を受け付けたときは、当該意見等の内容に応じ、当該事務を担当する課等（以下「担当課等」という。）に速やかに回付するものとする。ただし、担当課等が明らかでないもの又は複数の担当課等に関係するものについては、主管課長が調整するものとする。

2 前項の規定による意見等を回付された担当課等の長は、意見等について調査検討を行い、次条各号に規定する回答基準に照らし、回答の必要性を判断し処理するものとする。

3 担当課等の長は、意見等に対して回答を要すると判断した場合は、主管課長から回付された日から概ね14日以内に申出人に回答を行うものとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りでない。

- 4 担当課等の長は、前項の規定にかかわらず、特段の事情により当該期間内に回答が困難であると認めるときは、その旨を申出人に対し、その理由を明示して通知しなければならない。
- 5 担当課等の長は、申出人に対して文書、電子メール、電話又は面談等担当課等の長が適切と判断した方法により回答するものとする。
- 6 担当課等の長は、回答を要すると判断した意見等については、回答後速やかに回答内容を添えて主管課長に報告するものとする。また、回答を要しないと判断した意見等については、その理由を付して主管課長に報告するものとする。
- 7 主管課長は、担当課等の長から受けた報告をとりまとめ、市長まで報告するものとする。

(回答基準)

第4条 意見等の内容が、次の各号のいずれかに該当するときは、申出人への回答は行わないものとする。

- (1) 回答先が不明確なもの
- (2) 意見等の趣旨が不明確なもの
- (3) 意見等の内容が事実と相違しているもの又は事実と確認できないもの
- (4) 公序良俗に反する内容を含んでいるもの
- (5) 宣伝等営利活動、政治活動及び宗教活動を目的とするもの
- (6) 特定の個人又は団体（以下「個人等」という。）を誹謗、中傷するもの又は個人等の権利、利益を侵害するもの
- (7) 同一の申出人による既に回答した意見等と同一または類似のもの
- (8) 前各号に掲げるもののほか、市長が回答できないと認めるもの

(個人情報の取扱い)

第5条 意見等の取扱いについては、廿日市市個人情報保護条例（平成12年市条例第22号。）に基づき、個人情報の保護に関し、適正に管理しなければならない。

(その他)

第6条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成31年5月1日から施行する。