

要望等に関する処理要領

平成19年9月25日制定

(趣旨)

第1条 この要領は、市民等からの要望等に対し、適正かつ迅速に処理するために必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要領において市民等とは、以下のものに限る。

- (1) 市内に住所を有する個人
- (2) 市内に事務所又は事業所を有する個人又は法人その他の団体
- (3) 市内に存する事務所又は事業所に勤務する個人
- (4) 市内に存する学校に在学する個人
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市が行う事務事業に利害関係を有する個人又はその法人その他の団体

2 この要領において要望等とは、市民等が、施設の設置若しくは改修又は特別な措置の申し入れ等具体的な事案について、地域の実情等を述べ、本市に対して予算の措置若しくは行政上の支援を求めること又は意見を述べることをいう。

(要望の処理)

第3条 本市に要望等についての文書(電子メールによるものを含む。以下「要望書等」という。)が提出された場合は、次の各号に従い処理するものとする。

(1) 広報広聴課に提出された要望書等の内容が単独の部局に係る場合
ア 市民等から要望書等が広報広聴課に提出されたときは、広報広聴課長は、直ちに受付処理状況票(第1号様式の1)を作成し、総合政策部長まで供覧するとともに、要望等に関して該当する所管部署の市政相談業務担当部次長(以下「所管部次長」という。)に回答依頼(第2号様式の1)又は回付票(第3号様式の1)により回答依頼又は回付するものとする。

イ 所管部次長は、回答依頼又は回付のあった要望等の内容を確認し、当該要望等の処理について所管部署の長(以下「所管課長等」という。)へ指示するとともに、要望書等を提出した者(以下「提出者」という。)に対し、要望等を受け付けた旨及び所管部署名等について、広報広聴課が

要望書等を受理した日（以下「広報広聴課受理日」という。）から原則 3 日以内に電話等で連絡するものとする。ただし、回答を必要としない要望等については、電話等での連絡は不要とする。

ウ 所管部次長から指示を受けた所管課長等は、回答依頼書に対する回答について、所定の決裁を経た後、提出者に回答するものとする。当該回答の期間については、広報広聴課受理日から原則 30 日以内とする。

ただし、当該期間内に回答できないと判断される場合は、広報広聴課長は、速やかにその旨及び延長期間を提出者に連絡するものとする。

エ 所管課長等は、提出者に回答をしたときは、広報広聴課に回答の写しを提出するものとする。

(2) 広報広聴課に提出された要望書等の内容が複数の部局に関係する場合
市民等から広報広聴課に提出された要望等が複数の部局に関係する場合、前号と同様の処理をするものとする。この場合、要望等の内容に関係する所管部次長は、相互に連携、調整を図り、それぞれの属する所管課長等に指示し、回答を作成するものとする。

ただし、相互間で調整が難しいと判断される場合は、市政相談業務担当部次長のうち総合政策部次長が調整するものとする。

(3) 要望書等が所管部署に提出された場合

ア 市民等から要望書等が所管部署に提出されたときは、所管課長等は、所管部次長に報告し、協議するものとする。

イ 所管部次長は、報告のあった要望等の内容を確認し、要望書等を受理した日から原則 3 日以内に提出者に対し、要望等を受け付けた旨及び所管部署名等について、電話等で連絡するものとする。ただし、回答を必要としない要望等については、電話等での連絡は不要とする。

ウ 所管課長等は、回答について、所定の決裁を経た後、提出者に回答するものとし、当該回答の期間については、要望書等を受理した日から原則 30 日以内とする。

ただし、当該期間内に回答できないと判断される場合は、所管課長等は、速やかにその旨及び回答に要する日数を提出者に連絡するものとする。

2 本市に口頭（電話によるものを含む。）により要望等（以下「口頭要望等」という。）の申し出があった場合は、次の各号に従い処理するものとする。

(1) 口頭要望等が広報広聴課にあった場合

ア 口頭要望等が広報広聴課にあったときは、広報広聴課長は、所管課長等に回答依頼又は回付するものとする。

イ 所管課長等は、回答依頼のあった口頭要望等については、当該口頭要望等の申し出をした者（以下「申出者」という。）に対し、対処の方向性等を受付日に回答するとともに、所管部次長に報告又は協議をするものとし、回付のあった口頭要望等については、所管部次長に報告するものとする。ただし、回答依頼のあった口頭要望等で受付日に方向性等が回答できない場合は、所管部次長又は、所管部次長が指示する者が受付日から、原則3日以内に回答するものとする。

ウ 所管課長等は、所定の事務手続完了の後、申出者に対し、速やかに回答するものとする。

エ 回答を要する口頭要望等が複数の部署に関係する場合は、広報広聴課長が所管課等の回答を取りまとめ、申出者に回答するものとする。

(2) 口頭要望等が所管部署にあった場合

ア 口頭要望等が所管部署にあったときは、所管課長等は、申出者に対し、対処の方向性等を受付日に回答するとともに、所管部次長に報告又は協議するものとする。ただし、受付日に回答できない場合は、所管部次長又は所管部次長が指示する者が受付日から原則3日以内に回答するものとする。

イ 所管課長等は、所定の事務手続完了の後、申出者に対し、速やかに回答するものとする。

(陳情要望文書管理システムへの入力)

第4条 要望書等については、その内容を速やかに陳情要望文書管理システムに入力するとともに、処理状況についてもその都度入力するものとする。

2 第3条第1項第4号エの通知については、前項の入力をもって通知とみなすことができる。

3 口頭要望等のうち必要と判断されるものについては、前項と同様に陳情要望文書管理システムに入力するものとする。

(その他)

第5条 この要領に定めるもののほか、この要領の実施に関し、必要な事項は別に定める。

附 則

(施行期日)

この要領は、平成19年10月1日から実施する。

(施行期日)

この要領は、平成22年4月1日から実施する。

(施行期日)

この要領は、平成31年4月1日から実施する。

(施行期日)

この要領は、令和3年4月1日から実施する。

(施行期日)

この要領は、令和4年6月1日から実施する。

要望等 受付票

要 望 者	住所	受 付	第 号																												
	団 体	要 望 の 種 別	<input type="checkbox"/> 行政相談 (市の行政全般)																												
	氏 名		<input type="checkbox"/> その他の行政相談 (国県等)																												
連絡先		<input type="checkbox"/> その他 (上記以外のもの)																													
受 付	年 月 日	種 類	<input type="checkbox"/> 要望 ・ <input type="checkbox"/> 陳情																												
調 査		方 法	<input type="checkbox"/> 来訪 ・ <input type="checkbox"/> 郵送																												
関係課		回答依頼日	年 月 日																												
		回答期限日	年 月 日																												
件 名																															
要望の 要旨																															
(処 理)																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">広報広聴課</th> <th rowspan="2">部次長</th> <th rowspan="2">部 長</th> <th rowspan="2">副市長</th> <th rowspan="2">市 長</th> <th rowspan="2">供覧 依頼 伺</th> <th rowspan="2">月 日</th> </tr> <tr> <th>合 議</th> <th>取扱者</th> <th>係 長</th> <th>補 佐</th> <th>課 長</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					広報広聴課					部次長	部 長	副市長	市 長	供覧 依頼 伺	月 日	合 議	取扱者	係 長	補 佐	課 長											
広報広聴課					部次長	部 長	副市長	市 長	供覧 依頼 伺							月 日															
合 議	取扱者	係 長	補 佐	課 長																											
(調査状況)																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">広報広聴課</th> <th rowspan="2">部次長</th> <th rowspan="2">部 長</th> <th rowspan="2">副市長</th> <th rowspan="2">市 長</th> <th rowspan="2">回答 伺</th> <th rowspan="2">月 日</th> </tr> <tr> <th>合 議</th> <th>取扱者</th> <th>係 長</th> <th>補 佐</th> <th>課 長</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					広報広聴課					部次長	部 長	副市長	市 長	回答 伺	月 日	合 議	取扱者	係 長	補 佐	課 長											
広報広聴課					部次長	部 長	副市長	市 長	回答 伺							月 日															
合 議	取扱者	係 長	補 佐	課 長																											
要望者への回答期限	年 月 日	要望者への回答	年 月 日																												

要望等 回答依頼

第 号		要望者	住 所
年 月 日 (依頼日)			団 体 氏 名 連絡先
市政相談業務担当部次長 様 下記のことについて、ご回答ください。 広報広聴課長			
受 付	年 月 日	関係課	
回答期限日	年 月 日		
件 名			
要望の要旨			
【留意事項】 【 留意事項について】			
			広報広聴課 市政相談係 担当 内線 直通

