

○袖ヶ浦市市民の声取扱要綱

平成27年3月31日告示第98号

(趣旨)

第1条 この要綱は、広く市民の意見、提言、要望等を把握し、市政運営の参考に資するため、市民の声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「市民の声」とは、市民から寄せられた市政に関する意見、提言、要望等であって、次に掲げるものをいう。

- (1) 市民の声申出書(様式第1号)に記入されたもの
- (2) 市ホームページに開設した市民の声投稿フォームから送信されたもの
- (3) 前2号に掲げるもののほか、一般の文書又は電子メールで提出されたもののうち、市長が市民の声として取り扱うことが適当であると認めるもの

(専用スタンドの設置)

第3条 市民の声申出書及び専用封筒を常置するため、次の施設に専用スタンドを設置するものとする。

- (1) 本庁及び各行政センター
- (2) 各交流センター及びサブセンター

2 専用封筒の郵送料は、料金受取人払とする。

(処理等)

第4条 市民の声は、広聴担当課において受け付けるものとする。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するものについては、市民の声として取り扱わないものとする。

- (1) 個人若しくは団体等を誹謗中傷するもの又はこれに類するもの
- (2) 公序良俗に反するもの
- (3) プライバシーに関するもの
- (4) 思想及び宗教に関わるもの
- (5) 営利を目的とするもの
- (6) 調査、アンケート又はこれに類するもの
- (7) 内容又は趣旨が不明確なもの
- (8) 質問、問合せ又はこれに類するもの
- (9) 同一人から寄せられた市民の声で同様の趣旨又は内容のもの

(10) 市政に直接関係がないもの

(11) 市民の声を申し出たもの(以下「申出人」という。)の住所、氏名等が記載されていないもの

(12) 礼状又はこれに類するもの

(13) 申出人が回答を求めていることが明らかなもの

(14) 前各号に掲げるもののほか、市長が市民の声として取り扱うことが適当でないと認めるもの

3 広聴担当課長は、市民の声の写しを添え、担当課等の長に市民の声を申出人への回答を依頼するものとする。

4 広聴担当課長は、市民の声の受付処理台帳を備え、市民の声の処理状況を管理するものとする。

第5条 削除

(回答)

第6条 第4条の規定により市民の声の送付を受けた担当課等の長は、市民の声回答書(様式第2号)を作成し、広聴担当課長の合議を経て市長の決裁を受けた上で、申出人に回答するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、市民の声が次のいずれかに該当する場合には、担当課等の長から申出人へ直接回答することができるものとする。

- (1) 担当課等の長の権限に属する軽易な内容で担当課等において即時に対応できるもの
- (2) 道路、施設等の不具合等に関する情報提供に類するもの
- (3) 内容が軽易で、担当課等において即時に対応できるもの
- (4) 職員の職務上の言動に関するもの
- (5) 国、県又は他の地方公共団体等の事務事業に関するもの
- (6) 内容が申出人個人に限定され、広く市民に関係がないもの
- (7) 個人間のトラブル又は特定個人へのマナー指導に関するもの
- (8) その他市長が適当であると認めるもの

3 市民の声は、受け付けた日から30日以内（休日、祝祭日及び年末年始を除く。）に文書により回答するものとする。

ただし、市ホームページに開設した市民の声投稿フォーム又は電子メールにより提出された市民の声は、電子メールにより回答するものとする。

4 担当課等の長は、前項の規定による期限までに回答することができないと判断したときは、市民の声回答遅延通知書（様式第3号）により、申出人に通知するとともに、広聴担当課長にその写しを送付するものとする。ただし、申出人が了承したときは、電話等の方法によることができる。

5 担当課等の長は、申出人に回答したときは、その写しを広聴担当課長に送付するものとする。

6 市民の声の回答が複数の課等に関係する場合には、関係する課等において主管課等を定め、当該主管課等が代表して回答するものとする。

（公表）

第7条 広聴担当課長は、前条第1項の規定により回答した市民の声の処理結果の概要を1か月ごとにまとめ、個人情報の保護のために必要な措置を講じた上で政策会議に報告するとともに、市ホームページ及び市政情報室において公表するものとする。

（委任）

第8条 この要綱に定めるもののほか、市民の声の取扱いに関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この告示は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（令和6年3月31日告示第73号）

この告示は、令和6年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日） 令和7年3月28日告示第42号

1 この告示は、令和7年4月1日から施行する。

（経過措置）

2 この告示の施行の日前に受け付けた市民の声の事務処理については、なお従前の例による。