

○大府市市民要望等処理実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市民の市政に対する要望又は陳情、提案及び照会（以下「市民要望等」という。）に係る内容を市政に反映し、市民と協働のまちづくりを推進するため、市民要望等の処理の実施について必要な事項を定めるものとする。

(基本姿勢)

第2条 市職員は、市民要望等の処理を行うに際して、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 市民要望等の処理により知り得た個人の秘密を厳守すること。
- (2) 市民要望等の申出者（以下「申出者」という。）の意図に沿うよう配慮すること。
- (3) 常に公正な立場で親切に対応するよう心がけること。

(市民要望等の種別)

第3条 市民要望等の種別は、別表のとおりとする。

(窓口)

第4条 市民要望等の処理を行うため、市民要望等の処理を統括する窓口（以下「窓口」という。）を企画政策部企画広報課に置く。

- 2 窓口の運営は、企画広報課長が総括する。
- 3 企画広報課長は、市民要望等の処理に当たっては、関係部課等との緊密な連携のもとに一体的な事務処理が行われるよう努めなければならない。

(各課等における受付及び処理)

第5条 市職員は、各課等における市民要望等の受付に際して、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 申出の内容を十分に聴取すること。
 - (2) 問題点を正確に把握すること。
 - (3) 申出者の氏名、住所、連絡先等を確認すること。
 - (4) 申出者に回答の要又は不要を確認すること。
- 2 市職員は、市民要望等の受付をしたときは、所管課長に報告し、適切に、かつ、速やかに処理しなければならない。
 - 3 所管課長は、必要に応じて受付をした市民要望等の内容を企画広報課長に伝達する。

(広聴事業による受付及び処理)

第6条 企画広報課長は、次に掲げる広聴事業により寄せられたものを市民要望等として受付をする。

- (1) 要望書又は陳情書
 - (2) 市長への手紙
 - (3) 郵送、ファックス、投書又は電子メール
 - (4) 面接、電話等
 - (5) その他前各号に掲げるものに類するもの
- 2 企画広報課長は、前項の市民要望等の受付に際して必要があると認めるときは、市民要望等に関係する部課等の長を同席させることができる。

- 3 企画広報課長は、第1項の市民要望等の受付をした場合は、その内容を記録し、必要に応じて市長に報告した後に、関係課等の長にその内容を送付するとともに、処理を依頼する必要があると認めるときは、文書で依頼する。
- 4 企画広報課長は、2以上の課等に関連する市民要望等の受付をした場合は、最も関係が深いと認められる課等の長に処理を依頼する。
- 5 前2項の規定により、市民要望等の処理の依頼を受けた関係課等の長は、企画広報課長が指定する期間内に、事前に所管部長の決裁を得た上で企画広報課長に報告をしなければならない。
- 6 企画広報課長は、前項の規定により、関係課等の長から報告を受けた場合は、その内容を精査し、必要に応じて市長の決裁を得て申出者に文書又は口答で回答する。
- 7 企画広報課長は、必要があると認めるときは、関係課等の職員に対し、申出者への説明を求めることができる。

(広聴主任)

第7条 全ての職員が広聴の重要性を認識し、横断的に広聴を実践することを目的として各課等に広聴主任を置く。

- 2 広聴主任は、次に掲げる事務を行う。
 - (1) 市民要望等に関する連絡調整に関すること。
 - (2) 市民要望等の対応状況及び内容の確認に関すること。
 - (3) 市民要望等の対応に関する情報の管理に関すること。
 - (4) その他市民要望等の処理に関すること。
- 3 広聴主任は、課長補佐若しくは係長又はこれらに相当する職にある者をもって充て、市長がこれを任命する。
- 4 広聴主任の任期は、1年とする。ただし、再任を妨げない。

(広聴主任会議)

第8条 広聴事務の連絡及び調整を図るため、広聴主任会議（以下「会議」という。）を開催する。

- 2 会議は、広聴主任並びに企画広報課長及び広聴担当職員をもって組織する。
- 3 会議に座長を置き、企画広報課長をもって充てる。
- 4 座長は、会務を総理し、会議を代表する。
- 5 座長に事故があるとき、又は座長が欠けたときは、あらかじめ座長が指名する者がその職務を代理する。
- 6 会議は、大府市広報活動に関する要綱第8条の広報主任会議にあわせて開催する。ただし、座長が必要と認めるときは、この限りでない。
- 7 座長が必要と認めるときは、関係職員に出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、市民要望等の処理の実施について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

市民要望等の種別区分表

種 別	内容及び説明
要 望 (陳 情)	市民生活上の行政に関わる事項について、市民生活の安定及び向上に役立つ希望を表明すること。
提 案	実施している行政についての改善、変更及び行政に関する新しい企画、施策、手段等についての具体的な提案のこと。
照 会	行政運営に関しての問合せ、疑問なことを尋ねること。是非を尋ね、その理由の説明を求める訴えのこと。