

大田原市市民の声事務処理要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市に寄せられる市民の声の事務処理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、総合政策部情報政策課広報広聴係で受け付ける市政に対する意見、提言、要望等（以下「意見等」という。）であって、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) 手紙又は書面
- (2) 電子メール又はファクシミリ
- (3) 電話（もしもし市長さんを含む。）
- (4) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める方法

2 市民の声ポスト 前項第1号に掲げる方法により市民の声を受け付けるポストであって、次条各号に掲げる施設に設置されるものをいう。

3 市民の声ポスト（メール版） 第1項第2号に掲げる方法のうち、電子メールによる方法で市民の声を受け付けるポストであって、市ホームページにあるものをいう。

(市民の声ポストの設置)

第3条 市民の声ポストは、次の各号に掲げる施設に設置するものとする。

- (1) 市役所本庁舎
- (2) 湯津上支所
- (3) 黒羽支所
- (4) 両郷出張所
- (5) 須賀川出張所

(処理)

第4条 情報政策課長（以下「主管課長」という。）は、市民の声を受け付けたときは、当該市民の声の内容に応じ、閲覧及び決裁を行うとともに、当該事務を担当する課等（以下「担当課等」という。）に速やかに回付し、回答案の作成を依頼するものとする。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、主管課長が調整を行い、回答案の作成を依頼するものとする。

2 前項の規定による回答案作成の依頼を受けた担当課等の長は、回答に当たり十分な調査及び検討を行い、遅滞なく回答案を作成し、主管課長に送付しなければならない。ただし、市民の声を提出する者（以下「提出者」という。）が回答を希望しない場合又は次条各号に該当する場合は、担当課等の長は、回答案を作成せずに参考意見として取り扱うものとする。

3 主管課長は、回答まで日数を要する特別な意見等を除き、意見等の提出があった日から概ね2週間以内に提出者へ回答を行うものとする。

4 提出者の回答希望の有無が不明な意見等については、担当課等の見解を考慮し、主管課長が回答の必要性を判断し処理するものとする。

(回答等基準)

第5条 市民の声の内容が、次の各号のいずれかに該当するときは、提出者への回答及び公表は行わないものとする。

- (1) 匿名によるもの（回答先が不明な場合及びメールアドレスのみの場合を含む。）
- (2) 特定の個人又は団体（以下「個人等」という。）を誹謗、中傷又は差別するもの
- (3) 個人等のプライバシーを侵害するもの又は侵害するおそれのあるもの
- (4) 個人等の営業利益を目的とするもの
- (5) 思想や宗教に関するもの
- (6) 個人等（提出者を除く。）の権利又は利益を侵害するもの
- (7) 公序良俗に反する内容を含んでいるもの
- (8) 意見等の趣旨が不明なもの
- (9) 市の業務に関係のないもの
- (10) 同一の提出者から類似の内容を繰り返すもの
- (11) 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
- (12) 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

(公表方法)

第6条 主管課長は、提出者が希望する場合は、市民の声ポスト、市民の声ポスト（メール版）及びファクシミリで受け付けた意見等について、市ホームページ及び第3条各号に定める施設の掲示板において、意見等及びその回答内容を公表するものとする。ただし、公表にあたっては、提出者の情報及び回答中の個人等の名称については公表しないものとする。

(保存)

第7条 市民の声及び回答内容の保存期間は、3年とする。ただし、主管課長が特に必要と認めるものについては、この限りでない。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、市民の声の事務処理に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、告示の日から施行する。