

要望・相談事項等の記録に関する基準

- 1 目 的 要望・相談事項等の記録に関する基準を定め、組織的に対応することとし、市政に対する信頼を確保する。
- 2 対 象 者 (1) 議員等（市・県議会議員、国会議員、各々元議員、秘書を含む。）
(2) 各種団体
(3) 市民（市域外の者を含む。）
- 3 記録内容 対象者が、直接又は電話等により、行政の運営に関する要望・相談・苦情等を行ったものについては、その内容等について、全て市民の声記録票（ 申出人情報・ 申出内容）に記録し、その処理状況や結果についても市民の声記録票（ 回答内容）に記録するものとする。
ただし、前項第3号に規定する市民からの要望・相談のうち、次に掲げる事項については、課長が担当部局長と協議のうえ記録を省略することができる。
(1) 行政の運営上軽易なものと思われるもの
(2) 窓口業務や相談等を行っている部署にあって明らかに通常の適正な職務の執行と考えられるもの
- 4 処理方法 前項の規定により作成した市民の声記録票は、次のとおり処理する。
(1) 全ての案件について、担当課長は市民の声データベースの情報を総合文書管理システムに添付し、担当部局長に報告・供覧すること。
また、電子メールにより市長及び副市長に送付する。
(2) 担当課長は、局主管課に写しを提出する。
(3) 2課以上にまたがる案件の場合は、事前に関係課と協議し、主となる課が市民の声記録票に記録を行う。
(4) すぐに処理できずに検討を要するものについては、まず、市民の声記録票（ その他 ）により報告を行い、今後の対応策や問題点などの中間報告を行う。
- 5 そ の 他 担当課は記録に際し、全て情報公開の対象になることを念頭におき個人情報に該当するかどうかのチェックを行い、開示請求があった場合、速やかに対応できるようにする。
また、対応に際しては、個人情報等を除き、要旨のみを市ホームページに掲載する場合があることを伝えること。
- 6 施行期日 平成15年1月1日
平成17年4月1日 改正