

## 綾瀬市要望等処理要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、市民生活の向上及び市民と一体化した円滑な市政を推進するため、市民から寄せられた要望等の処理に関し、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、市民から寄せられた要望等（以下「要望等」という。）とは、要望、陳情、提案、意見、照会、質問、苦情等のうち直接市に対するもので、各課等において所管する個別の広聴業務及び事務事業により処理するものを除いたものをいう。

### (処理体制)

第3条 要望は、関係部課等の協力のもとに広聴主管課において処理するものとする。

2 関係各部課等の長は、要望等の処理に当たり、所属職員の派遣、関係資料の提供等により、迅速かつ適切な処理に努めるものとする。

### (要望等の受付)

第4条 要望等の受付は、要望等処理票（第1号様式）によるものとする。

### (要望等の処理)

第5条 要望等は、広聴主管課においてその内容を分析し、関係部等の長に要望等処理依頼票（第2号様式）をもって処理を依頼するものとする。

2 処理を依頼された部等は、その内容を十分に検討し、回答を必要とするものについては、指定された期日までに要望等処理回答票（第3号様式）を広聴主管課へ提出するものとする。

3 広聴主管課は、部等から提出された要望等処理回答票（第3号様式）の内容を確認し、市長決裁を受けた後、回答が必要な場合は回答書を要望等の申出をした者（以下「申出人」という。）あてに送付する。

4 前項の規定にかかわらず受理した要望等に次の各号に該当する内容が含まれている場合は、回答は行わないものとし、その旨理由を付して申出人に通知する。

- (1) 個人や団体等を誹謗、中傷するもの又は権利、利害を侵すおそれがあるもの
- (2) 内容が事実と相違しているもの又は確認できないもの
- (3) 公序良俗に反するもの

- (4) 宗教に関するもの
- (5) 宣伝活動や営利を目的とするもの
- (6) 回答した内容について、同一の申出人が再提出してきたもの及び再回答を求め  
てきたもの又は趣旨が類似しているもの
- (7) 書かれている内容が意味不明なもの又は抽象的なもの
- (8) 申出人と市の間で係争中又は同案件について判決があったもの
- (9) 本市が直接関わらない国際情勢や社会情勢などに関するもの
- (10) その他回答することが適当でないと市長が認めるもの

5 要望等の処理に当たっては、施策に関するもの等重要で、かつ、総合的な判断を必要とするものについては、庁議に諮る等により意思の調整及び統合を図るものとする。

(秘密の厳守)

第6条 要望等の処理に従事した職員等は、その事務に当たり知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(委任)

第7条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成2年4月1日から施行する。

(旧要綱の廃止)

2 綾瀬市市民相談処理要綱（昭和54年12月1日施行。以下「旧要綱」という。）は、廃止する。

(経過措置)

3 この要綱施行前に旧要綱の様式に基づいて作成した用紙は、なお当分の間、必要な調整をして使用することができる。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成5年1月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱の施行前に改正前の綾瀬市市民相談、要望等処理要綱の様式に基づいて作成した用紙は、なお当分の間、必要な調整をして使用することができる。

附 則

この要綱は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成17年7月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱の施行前に旧要綱の様式に基づいて作成した用紙は、なお当分の間、必要な調整をして使用することができる。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

第1号様式（第4条関係）

要 望 等 処 理 票

整理番号

要望-

|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|--------------------------------|---------------------|-------|-----|------------|--|-----|-----|-------|-----|
| 件 名                            |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
| 申 出 人                          |                     |       |     | 収 受 日      | . . ( )  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     | 収受連絡日      | . . ( )  |     |     |       |     |
| 住 所                            |                     |       |     | 種 別        | 1 要望・陳情 2 提案・意見<br>3 照会・質問 4 苦情<br>5 私の提案<br>6 その他 ( ) |     |     |       |     |
| 受付方法                           | 1 郵送 2 来庁 3 その他 ( ) |       |     |            |  |     |     |       |     |
| 〈要旨〉別紙のとおり                     |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
| 〈指示事項等〉                        |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
| このことについて、別紙（案）のとおり回答してよいでしょうか。 |                     |       |     |            |  |     |     |       |     |
| 回 答<br>(処理)<br>依頼先             |                     |       |     | 回答         | 依 頼 日  | . . |     |       |     |
|                                |                     |       |     | 要・否        | 回答期限   | . . |     |       |     |
| 回 答<br>受理日                     | . . ( ) 課)          |       |     | . . ( ) 課) |  |     |     |       |     |
|                                | . . ( ) 課)          |       |     | . . ( ) 課) |  |     |     |       |     |
|                                | . . ( ) 課)          |       |     | . . ( ) 課) |  |     |     |       |     |
|                                | . . ( ) 課)          |       |     | . . ( ) 課) |  |     |     |       |     |
| 決 裁                            | 市 長                 | 副市長   | 部 長 | 課 長        | 主 幹  | 担当員 | 起案者 | 起 案 日 |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     | . .   |     |
|                                |                     |       |     |            |  |     |     | 決 裁 日 | . . |
| 検討等の場合、経過確認の必要の有無              |                     |       |     | 有 ・ 無      |  | 公 印 | . . | 発 送   | . . |
| 経過の回答                          |                     | 年 月 日 |     | 年 月 日      |  |     |     |       |     |

第2号様式（第5条関係）

要望等処理依頼票

整理番号

要望-

|   |      |  |  |  |               |     |   |
|---|------|--|--|--|---------------|-----|---|
| 件名  |      |  |  |  |               |     |   |
| 申出人   |      |  |  |  | 平成 年 月 日<br>殿 |     |   |
| 住所  |      |  |  |  |               |     |   |
| 〈要旨〉  | 〈備考〉 |  |  |  |               |     |   |
| 上記のとおり貴所管に係る要望等が提出されたので、次により処理願います。<br>部長（事務担当は、 課） |      |  |  |  |               |     |   |
| 1 申出人に回答したいので、回答願います。<br>（回答期限 年 月 日）               |      |  |  |  |               |     |   |
| 2 貴部（ ）での処理内容を報告願います。<br>（報告期限 年 月 日）               |      |  |  |  |               |     |   |
| 3 貴部（ ）において処理願います。<br>（回答 要 ・ 否）                    |      |  |  |  |               |     |   |
| 決裁<br>へ<br>担当<br>課<br>へ<br>下                        |      |  |  |  | 起案者           | 起案日 |   |
|   |      |  |  |  |               | ・   | ・ |
|   |      |  |  |  |               | 決裁日 | ・ |
|   | 合議   |  |  |  |               |     |   |
|   |      |  |  |  |               |     |   |
|   |      |  |  |  |               |     |   |
|   |      |  |  |  |               |     |   |
|   |      |  |  |  |               |     |   |
|   |      |  |  |  |               |     |   |

第3号様式（第5条関係）

### 要望等処理回答票

|                         |    |                     |   |
|-------------------------|----|---------------------|---|
| 申出人                     | 住所 | 整理番号                | —   |
|                         | 氏名 | 平成 年 月 日<br>長殿（ 課扱） |   |
| 件名                      |    | (事務担当は、             | 部長<br>課)  |
| 要望等について、次のとおり回答（報告）します。 |    | 回答区分                | 1 既に処理した。<br>2 当該年度内に措置する。<br>3 次年度措置に向け検討する。<br>4 次年度以降措置に向け検討する。<br>5 意向に添えない |
| (申出人への回答、処理内容)          |    |                     |   |

(提出用)