

大船渡市市民提言等取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、大船渡市に様々な手段で寄せられる市政に関する市民等の幅広い声を的確に把握し、市政への反映を図るため、これらの迅速かつ適正な処理に関して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、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 提言等 本市に様々な手段で寄せられた提言・提案、要望・意見、応対苦情、その他のうち、本要綱の定めるところにより処理するものをいう。
- (2) 提言・提案 全市的な課題や地域課題等に対する具体的な解決策、行政サービス向上に寄与する具体的な考え・アイデアを提示するものをいう。
- (3) 要望・意見 現行の施策・行政サービス等のさらなる改善や実現を求めるものをいう。
- (4) 応対苦情 本市職員の応対について、投稿者が不都合だと感じた点を指摘、正そうとするものをいう。
- (5) その他 問い合わせ(施策・行政サービス等に関する疑問、質問、確認)、市の制度や職員応対等に関するお礼・お褒め、外部機関が所管する事項に関する投稿などをいう。
- (6) 所管課 提言等の内容の施策、業務等を直接所管する課等をいう。
- (7) 関係課 提言等の内容の施策、業務等を直接所管するものではないが、関わりがある課等をいう。
- (8) 投稿者 提言等を投稿した個人又は法人その他の団体をいう。

(提言等の提出方法)

第3条 本事業で取り扱う提言等は、次の各号に掲げる手段により、市民等から提出されたものとする。

- (1) 本市調製の提言票を用いたもの
 - (2) 本市ホームページ上に設けられた専用フォームを使用して、本市あてに送信されたもの
- 2 前項各号に規定するもののほか、一般封書、はがき、電子メールにより本市あてに提出されたものも本事業で取り扱うことができる。

(提言票の配置)

第4条 提言票は、次の各号に掲げる施設に提言箱とともに配置する。

- (1) 市役所本庁
- (2) 三陸支所
- (3) 綾里地域振興出張所
- (4) 吉浜地域振興出張所
- (5) 市民文化会館
- (6) 中央公民館

- (7) 総合福祉センター
- (8) 博物館

(対象外事項)

第5条 第3条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する内容を受けた場合は、提言等として対応しないものとする。

- (1) 差別的内容を含むもの
- (2) 個人又は団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容などが明白なもの
- (3) 内容が意味不明なもの
- (4) 企業の営業活動、売り込み活動に関するもの
- (5) 国際情勢や社会情勢など、本市と直接関わりのないもの
- (6) 前各号に掲げるもののほか、提言等として取り扱うことが適当でないもの

(受付)

第6条 提言等の提出を受けた場合は、提言票、一般封書、はがき等においてはデジタル戦略課に到達した日、本市ホームページ上に設けた専用フォーム、電子メールにおいては受信した日を受付日とする。ただし、開庁日の午後3時以降に到達、受信したもの及び休庁日に到達又は受信したものは、原則として翌開庁日を受付日とする。

- 2 提言等の提出を受けた課等（以下「受付課等」という。）は、受付日の翌開庁終業時刻までに、デジタル戦略課へ処理依頼しなければならない。
- 3 前項の規定によりがたい場合は、受付課等は事前にデジタル戦略課に対して、情報提供しなければならない。

(処理方法)

第7条 デジタル戦略課は、提言等を受け付けた後、投稿内容から「提言・提案」、「要望・意見」、「応対苦情」、「その他」に分類し、次の各号に掲げる方法により処理するものとする。

- (1) 提言・提案 デジタル戦略課から所管課・関係課（以下「所管課等」という。）に対して、投稿文等の写しを送付し、所管課等において処理し、デジタル戦略課に合議する。
- (2) 要望・意見、応対苦情 デジタル戦略課が所管課等に対して、投稿文等の写しを送付し、所管課等において、回答・対応の要否を判断の上、処理する。
- (3) その他 デジタル戦略課が所管課等に対して、投稿文等の写しを送付し、情報共有する。
- (4) 第5条に該当するもの デジタル戦略課が確認し、対応しないことを決定する。
- (5) 上記(2)において回答・対応しないことを判断した場合、又はその他、第5条に該当するものに分類した場合等は、回答・対応しない。

(回答・対応の基準)

第8条 次の各号に掲げる提言等に対しては、所管課等は回答・対応しないことができるものとする。

- (1) 投稿者が回答不要の意思表示をした場合

- (2) 投稿者の住所、氏名及び電話番号が明確に記載されていない場合（専用フォームを使用したものは住所、氏名に加え、電子メールアドレスが明確に記載されていない場合）
 - (3) 投稿者と本市が申出内容について争訟中であるもの
 - (4) 所感、雑感、お礼など具体的な要望が不明確なもの
 - (5) 同一投稿者から同一内容の申出内容が複数回数寄せられ、今後、回答しない旨の通告をしたにもかかわらず、再度提出があったもの
 - (6) 同一投稿者から月 5 件以上の提言等の提出があり、その内容が要望・意見、応対苦情、その他に該当する場合
 - (7) その他、デジタル戦略課長が認めたもの
- 2 提言等への回答は、原則として投稿文等を単位として行うこととする。ただし、同一投稿者から同趣旨の提言等が同時期に複数寄せられた場合は、まとめて回答することができる。
- 3 提言票、専用フォーム、一般封書、はがき、電子メール等により、同文又は同趣旨の提言等が多数提出され、又は提出されると予想される場合において、次の各号に掲げる対応をしたときは、投稿者全員に回答したものとみなすことができる。
- (1) 当該提言等に対する考え方等を本市ホームページなどに掲載することにより広く市民に周知したとき
 - (2) 当該提言等の代表者又は主宰者に回答したとき

(回答・対応の期限)

第 9 条 所管課等は、デジタル戦略課から提言等を受領した日の翌日から起算して 14 開庁日以内に投稿者への電子メールでの回答又は文書の投函をしなければならない。なお、やむを得ない事情により投稿者への回答・対応が著しく遅れる場合は、所管課等から投稿者にその旨を連絡するものとする。

(回答手段)

第 10 条 提言等に対する回答は、提言票によるものには文書で、専用フォームによるものには電子メールで、その他、原則として投稿者の提出方法と同様の手段を用いるものとする。ただし、緊急に回答・対応する必要がある場合及び電話又は面談等で直接対応を図る必要がある場合、この限りではない。

(決裁区分・回答名義)

第 11 条 大船渡市市長部局代決専決規程第 7 条に該当する場合は、市長が意思決定をし、回答名義も同様とする。

- 2 大船渡市市長部局代決専決規程第 4 条第 1 号に則り、重要なものについては副市長が、同条第 3 号により軽易なものは所管課長が専決し、回答名義も同様とする。ただし、判断に迷う場合は、デジタル戦略課と協議しなければならない。

(回答の作成及び発送の担当課)

第 12 条 投稿者への回答の作成・発送は、所管課等が行う。

- 2 所管課等が複数ある場合は、デジタル戦略課が指定する主たる所管課等が回答文をとりまとめて作成し、投稿者に回答文を返送する。

(回答様式)

第 13 条 提言等への回答は、原則として第 1 号様式を用いて行うものとする。ただし、電子メールによる提言等への回答は、第 2 号様式を用いて回答するものとする。

(個人情報の取扱い)

第 14 条 本事業の処理事務に従事する者は、収集した個人情報に関して「個人情報の保護に関する法律」の規定に基づき、厳重かつ適正に管理しなければならない。

(市長・副市長への報告)

第 15 条 本事業で受け付けた提言等の内容は、デジタル戦略課から定期的に市長・副市長に報告する。

(提言等の公表)

第 16 条 本事業で受け付けた提言等及び回答は、個人情報等に配慮した上で、本市ホームページ等で公表することがある。

(その他)

第 17 条 この要綱の実施に関し必要な事項は、デジタル戦略課が別に定める。

附 則

この要綱は、令和 6 年 6 月 7 日から実施する。

この要綱は、令和 6 年 9 月 25 日に改正する。

この要綱は、令和 7 年 1 月 7 日に改正する。

第1号様式（第13条関係）

○ 第 号
令和 年 月 日

×○○ ○○ 様

〇〇部〇〇課長 〇〇 〇〇
(※副市長専決のものは副市長名)

×××提言等（要望等）への回答

×○月○日に提言票（封書／はがき）でいただいた提言等の件について、下記のとおりお答えします。

記

[illegible]

問い合わせ先

○○○課

TEL : 27-3111 (内線〇〇〇)

※市外からの場合、市外局番加入

Email : xxx@city.ofunato.iwate.jp

第2号様式（第13条関係）

×○○ ○○ 様

×（このたびは、ご提言（要望等）をお寄せいただきありがとうございました。）

×〇月〇日に電子メールでいただいた〇〇の件について、次のとおりお答えします。

[illegible]

×令和〇年〇月〇日

×大船渡市〇〇〇〇部〇〇〇課長 〇〇 〇〇

××〇〇〇課 電話：0192-xx-xxxx FAX：0192-xx-xxxx

Email : xxx@city.ofunato.iwate.jp

市民提言等取扱手順

