

# 「市長への手紙」事務取扱要綱

## 1 目的

市民の提言や意見を反映させる市民参加型の市政を推進し、市政に対する理解と関心を深めるために「市長への手紙」を実施する。

## 2 制度の概要

「市長への手紙」（料金受取人払）の用紙を広報おたるに掲載し、市政に対する提言意見などを郵送、ファクスなどにより受け付ける。

手紙は、総務部広報広聴課で受理した後、市長に供覧するとともに所管課へ回答など処理を依頼する。寄せられた意見は、広報誌やホームページなどに掲載し、広く市民に周知する。

## 3 実施要領

### (1) 実施時期及び用紙の配布方法

- ・ 7月1日発行の「広報おたる」により全戸配布し、翌年6月30日まで受け付ける。

### (2) 受理した手紙の処理方法

- ・ 届いた手紙は、すべて市長に供覧する。市長供覧後、指示事項を受けて広報広聴課から所管課に対しメールにより処理を依頼する。（CCにより庶務担当課、所管部長にも同報する。）
- ・ 所管課は、処理報告書（様式1）を広報広聴課に提出する。（部長決裁）
- ・ 回答文・礼状は、市長が署名し、広報広聴課から差出人に発送する。
- ・ 広報広聴課は、所管課の報告（回答など）を受け、全体を調整する。

### (3) 回答方法

- ・ 「市長への手紙」は、市長が直接市民の声を聴くことから、速やかな対応が期待されるため、口頭による回答が適切と判断した場合には、積極的に面談・電話等で対応する。ただし、必ず「市長から指示があった」旨を伝えること。
- ・ 文書により回答する場合は、市長が直接返事をする形の回答文を作成する。
- ・ 次のいずれかに該当する提案等は、「市長への手紙」として取り扱わない。
  - ア 誹謗中傷又は公序良俗に反する内容の提案等
  - イ 営利を目的とする内容の提案等
  - ウ 内容又は意図が不明確な提案等
  - エ 市外からの手紙
  - オ その他市長が不相当と判断した提案等

### (4) 掲載基準

- ・ 原則、差出人から公開を希望されているものについては、個人情報等を排除し掲載する。ただし、次に掲げるものについては、掲載をしないこととする。
  - ア 市の所管する事務でないもの
  - イ 不明確及び不明なもの
  - ウ 事実が確認できないものや相違しているもの
  - エ 市民への周知を必要としないもの
  - オ 個人情報等を削除することにより、その趣旨が不明となるもの

### (5) 処理期間

- ・ 手紙の受理日から回答日までは、2週間以内とする。ただし、所管課は、手紙の写しを受領後1週間以内に広報広聴課に処理報告書を提出する。

**(6) 市以外の所管機関（国や道など）への意見**

- ・市サイドでの回答が可能なもの、国等への要望などで照会するに当たらないものは、所管課から回答する。ただし、所管機関からの回答を受けた上で市として回答した方が良いものは、速やかに関係機関の所見を受けて処理する。

**(7) 処理に当たっての留意点**

- ・事務的な回答になることを避け、あくまでも市民の立場に立った誠意ある回答を心掛ける。
- ・市や議会に同趣旨の陳情書等が提出されている場合、市として整合性が保たれるよう留意する。

**(8) 処理報告書の提出方法**

- ・処理報告書は、小樽ポータルサイトの書式バンクからダウンロードする。
- ・処理報告書は、「F I L E 交換」→「定期」→「広報広聴」→「市長への手紙」フォルダに保存し提出する。ファイル名は「受理番号+件名（簡単に）」とする。（例）「35 道路補修」

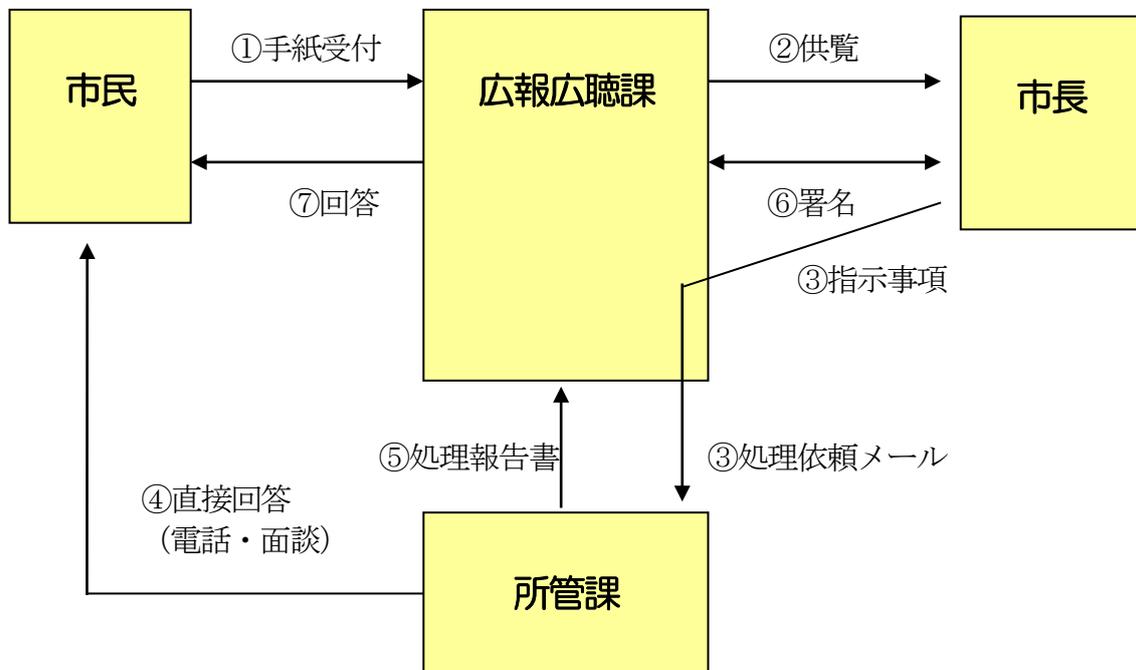
**4 その他**

この要綱に定めのない事項については、広報広聴課と関係所管部と協議の上、決定する。

**附則**

この要綱は、令和元年7月1日から施行する。

# 「市長への手紙」処理フロー



👉 所管課では **A** か **B** いずれかの処理となります。

## **A** 所管課から直接電話、面談等で回答する場合

- ④ 直接回答する。(その際、相手には市長から指示があったことを伝える。)
- ⑤ 回答後、広報広聴課に処理報告書を提出する。

## **B** 市長から回答する場合 (手紙により返送)

- ⑤ 広報広聴課に処理報告書を提出 (回答文案添付)

(様式1)

部長	次長	課長	係長	係

本書のとおり回答します。

令和 年 月 日

### 「市長への手紙」処理報告書

所管課(かい)長名 \_\_\_\_\_ (内線 \_\_\_\_\_)

受理番号	件名(内容)	市長指示事項
〇〇	_____について	<input type="checkbox"/> 有
		<input type="checkbox"/> 無
差出人	住所	_____
	氏名	_____

※回答方法について、チェック☑を入れてください。①にチェックを入れた場合は、別紙(2枚目)に記入、②③④にチェックを入れた場合は【回答または処理対応内容】欄に処理対応内容を記入してください。

- ①  本件について、別紙のとおり回答します。(別紙回答文)
- ②  本件について、下記のとおり回答したので報告します。  
回答年月日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日      回答方法 電話・面接・その他( \_\_\_\_\_ )
- ③  本件については、回答不要として判断し、下記のとおり報告します。
- ④  本件については、回答不能ですが、下記のとおり報告します。

#### 【回答または処理対応内容】

#### 【処理状況】

手紙の区分					処理状況								
提言	要望	苦情	照会	その他	実施	一部実施	実施予定	参考意見	指導済	説明済	他機関依頼	内実施済	その他

※「手紙の区分」と「処理状況」それぞれの該当する項目に○印を記入してください。1件の中に複数の項目が該当する場合は、比重を考慮しどれか一つに○印を記入してください。

(①にチェックし、回答文がある場合には以下に記載)

【回答文 (礼状)】

# 処理依頼メール例

(広報広聴課⇒所管課あて)

◆件名

「市長への手紙」処理依頼 (受理番号 ○○)

◆本文

---

○○課長 様(所管課)

(CC 庶務担当課+所管部長)+関係課(必要に応じて)

別添のとおり所管事務に関する意見等が寄せられ、市長の供覧が終了しました。  
処理・対応(差出人への回答等)の上、広報広聴課まで処理報告書を提出してください。

■受理番号 ○○

■受理日 平成○○年○○月○○日

■処理報告書提出期限 本メール受領後、1週間以内に提出願います

■手紙(写) 添付ファイルのとおり(PDF 画像形式)

■留意事項等

- (1)参考までに「市長への手紙」事務取扱要綱を添付します。
- (2)複数の課に関連する内容の場合は、各課調整の上、主管課が回答してください。
- (3)直接電話などで回答する場合、市長から指示があった旨を伝えてください。
- (4)回答文を作成する場合、市長が直接、市民に回答する内容で作成してください。
- (5)処理報告書は、小樽ポータルサイト→書式バンク→広報広聴課からダウンロードできます。
- (6)部内決裁後、「FILE交換」→「定期」→「広報広聴」→「市長への手紙」に処理報告書を保存してください。(ファイル名は「受理番号+件名(簡単に)」としてください。(例)「35 道路補修」)
- (7)提出期限までに処理が難しい場合には、広報広聴課担当までご連絡ください。

\*\*\*\*\*

小樽市総務部広報広聴課 担当○○

電話 0134-32-4111 内線 394

メール kotyo@city.otaru.lg.jp

\*\*\*\*\*