

## 函館市 市民の声実施要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、市民の視点に立った市政運営を図るとともに、市民に対する説明責任を果たすため、広く意見、要望等を把握する市民の声の実施について、必要な事項を定めるものとする。

### (定義)

第2条 この要綱において市民の声とは、広報広聴課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、次に掲げる方法により提出されたものをいう。

- (1) 市民の声投書箱によるもの
- (2) 市民の声入力フォームによるもの
- (3) 電子メール、手紙またはファクシミリによるもので、提出者が「市民の声」と記載したもの

2 前項第1号の市民の声投書箱は、次の施設に設置するものとする。

市本庁舎、湯川支所、銭亀沢支所、亀田支所、戸井支所、恵山支所、椴法華支所、南茅部支所、地域交流まちづくりセンター、総合福祉センター、中央図書館

### (処理)

第3条 広報広聴課長は、市民の声の提出があったときは、当該事務を担当する部局（以下「担当部局」という。）に回付するものとする。

2 提出者が回答不要と記載した意見等については、担当部局は参考意見として取り扱うものとする。

3 提出者が回答必要と記載したものは、次に掲げる事項に留意し、概ね2週間以内に担当部局が直接提出者に回答するものとする。

- (1) 意見等の内容を直ちに実現できるものは、その時期、方法等を具体的に明示する
- (2) 意見等の内容を近い時期に実現できるものまたは実現に向けて努力すべきものは、その見通し、検討の方法等を具体的に明示する
- (3) 意見等の内容を実現できないものは、その理由を明らかにし、市民に誤解を与えるような表現はしない
- (4) 市の対応が十分でなかったと思われるものは、今後の対応方針等を明示する
- (5) 回答には、受付年月日、件名、意見等の要旨、回答区分、担当部課名および回答年月日を記載する
- (6) 意見等の要旨を作成するにあたっては、個人情報等に配慮する

4 提出者から複数部局に対する意見等が提出された場合は、広報広聴課長が主管となる部局（以下「主管部局」という。）を決定し、主管部局が取りまとめの

上，処理するものとする。

5 担当部局が回答書を作成した場合は，速やかに回答書の電子データを広報広聴課に提出するものとする。

(回答基準)

第4条 市民の声の内容が次に掲げるものに該当するときは，回答しないものとする。

なお，市民の声として回答を行わない案件についても，通常の問い合わせ等と同様に対応が必要であると認められるものについては，担当部局において適切に対応すること。

- (1) 氏名および住所等必要事項の記載がなく，回答先が不明なもの
- (2) 既に担当部局で対応しているもの
- (3) 制度等に関する問い合わせ
- (4) 特定の個人や団体（以下「個人等」という。）の誹謗，中傷およびプライバシーに関するもの
- (5) 個人等の営利を目的としたもの
- (6) 思想や宗教に関わるもの
- (7) 個人等の権利または利益を侵害するもの
- (8) 公序良俗に反するもの
- (9) 趣旨が不明確なもの
- (10) 市政に関係のないもの
- (11) 同一もしくは類似の内容を繰り返すもの
- (12) 説明することにより理解を得られるもの
- (13) その他回答できないと判断したもの

(公開)

第5条 広報広聴課長は，第3条第5項による回答書の提出があったときは，個人情報等に配慮し，市ホームページおよび提出のあった施設の専用掲示板により，公開する場合があるものとする。

ただし，公開することが適当でないと市長が認めたものは，公開しないことができる。

(市長への報告)

第6条 広報広聴課長は，毎月，市民の声の受付および処理状況等を取りまとめ，市長に報告するものとする。

(その他)

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

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。