

■市政への問い合わせ制度運用要領

1. 定義

市が実施する施策や方針を正確に伝えることにより、市政への理解を深めていただくとともに、市が取り組む施策の参考にするための、市政に関する問い合わせ又は相談、指摘等（以下、「問い合わせ」という。）を受ける仕組みを「市政への問い合わせ制度」という。

この要領において「市政」とは、市の執行機関が行う施策や事業などの行政活動をいう。

2. 目的

問い合わせに対し、適切かつ統一的に対応するため、運用の詳細を定める。

3. 問い合わせの受付方法

問い合わせは、以下の方法によって直接、受け付ける。

- ①「市長への政策提言・問い合わせはがき」による投書（問い合わせに関するもの）
- ②市ホームページに掲載する「市長への政策提言・問い合わせ」の入力フォーム（問い合わせに関するもの）
- ③任意様式による投書

4. 回答の対象

（１）市政に関する問い合わせは、以下に該当するものを除き、原則、回答しなければならない。

- ①回答先の住所・電話番号・メールアドレスがいずれも不明、無効である投書
- ②回答を希望していない投書
- ③市の取り組みや業務等の内容等に直接関係しない投書
- ④営利目的の活動（宣伝、売り込み）や個人的な誹謗中傷に類する投書
- ⑤市と係争中または異議申し立て中のものに関する投書
- ⑥公文書の閲覧等、情報公開条例に基づき取り扱うべき投書
- ⑦上尾市議会への意見・問い合わせ制度に基づき取り扱うべき投書
- ⑧同一の差出人によるもので、過去に当該差出人に回答を行ったものと同一または同様の趣旨の繰り返しである投書
- ⑨職員等の個人の見解に関する投書
- ⑩職員の公正又は正当な職務の遂行を妨げる不当な働きかけ又は要求に該当する投書

（２）市の見解について理解するに足る十分な説明を行ったにもかかわらず、回答に納得が得られない場合は、これ以上の回答できない旨を伝達した上で、対応を終了することができる。

5. 回答の方法

文書（電子メール含む）、電話、面会による回答とする。

6. 決裁区分

原則、課長決裁とする。

なお、文書（電子メール含む）で回答する場合、記名は課長名とする

7. 回答期限の目安

受付日の翌日から起算して5日以内（土日・祝日を除く）を目安に回答する。ただし、複数項目の回答を求められているとき、詳細な説明を求められているとき、複数の所属で調整が必要なときなど、回答に時間を要する場合は、この限りではない。

8. 問い合わせの集約及び公開

広報広聴課は、市政への問い合わせの受付状況を集約し、受付件数と主な内容を取りまとめ、市ホームページで公開するものとする。

9. 庶務

（１）市政への問い合わせ制度は、市長政策室広報広聴課が所管する。

（２）この要領に定めるもののほか、本制度の運用に関し必要な事項は別に定める。

10. 施行日

令和3年4月1日から施行する。

11. 改正

令和4年12月7日

令和7年9月1日

令和8年4月1日