

市政相談の事務処理要領

1 市政相談の受付

(1) 相談の種類

相談の種類は主として以下のとおりとする。

種類	内容
要望	新たな事務、事業を求めるもので、どちらかといえば、政策上の色彩が強いもの。
苦情	実施中の事務、事業の批判や不満を表したもので管理上の問題点を指摘したもの。
問い合わせ	手続きや計画などを問い合わせたもの。

(2) 受付窓口

本市の市政相談（陳情によるものを除く要望・苦情・問い合わせ・意見をいう。以下同じ。）の受付窓口は、次のとおりとする。

種類	場所	課・機関	内容	備考
総合窓口	本庁	広聴相談課	市政相談	市政全般
個別窓口	〃	各課	〃	各課所管事務に係る相談
区役所市政相談窓口	各区役所	各区役所地域課・地域総務課	〃	各区役所管内市政全般
個別窓口	各機関	各機関	〃	各機関所管事務に係る相談

※ 広聴相談課等 市政相談を受ける窓口を総称する。
所管課等 本庁各担当課，各区役所担当課，出張所等，各機関

2 広聴相談課等における市政相談の事務処理

(1) 基本方針

市政相談の処理は、迅速かつ責任をとるものではない。

また、事案の内容によっては、市と市民の責任分担の説明にも注意を払うものとする。

(2) 広聴相談課等への来室，電話，手紙，FAX及びEメールによる市政相談の事務処理 ア 即時処理への努力

広聴相談課等の担当職員が処理できない事案についても、できるだけ直接口頭又は電話により所管課等の担当職員（重要な事案は係長以上の職員）と話し合い、即時処理をするように努めるものとする。

イ 広聴相談課又は各区役所地域課・地域総務課あて市政相談に関する処理

広聴相談課又は各区役所地域課・地域総務課はその写しを所管課等へ送付し処理を

依頼する。

処理（検討・実施・回答）、未実施のものの調査追跡の事務処理は広聴相談課又は各区役所地域課・地域総務課で行う。

ウ 所管課等職員の協力

広聴相談課等の担当職員が処理にあたり必要があるときは、所管課等の職員の助言を求めることがあり、所管課等の職員は解決に協力しなければならない。

エ 調整

事案の内容が2つ以上の所管課等にわたる場合、又は所管課等が明確でない場合で担当所管課等を決める必要があるときは、上司の指示を受け、広聴相談課又は各区役所地域課・地域総務課が調整する。また、処理が緊急を要するもので、その処理の放置により支障を生ずるおそれがあるものは、上司の指示を受け広聴相談課又は各区役所地域課・地域総務課が調整する。

附 則

（施行日）

この要領は、平成20年4月1日から実施する。

この要領は、平成21年4月1日から実施する。

この要領は、平成24年4月1日から実施する。

この要領は、平成30年4月1日から実施する。