

記事詳細	
カテゴリ	全庁掲示板 /
タイトル	市民要望への対応について (依頼)
重要度	普通
内容	<p>機記について、別添のとおり依頼しますので、よろしくお願いします。</p> <p><概要> 要望等への対応については、広報広聴課、各担当課など受け付けた窓口にかかわらず、「広聴の手引」の基本的な考え方に則って、下記のように対応して下さるよう改めてお願いいたします。</p> <p>加えて、対応が複数年度にわたる要望については、担当職員が代わっても状況を説明できるように、処理経過の適正な管理をお願いします。</p> <p>記</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 回答期限は受付から2週間以内を目安とし、遅れる場合にも、処理経過や回答見込時期などを申出人に連絡や報告を行う。 2 文書による要望等には文書で、口頭での要望等には口頭で回答することを原則とする。 <p><担当> 広報広聴課 木内・中野・梶原 内線3470・3474</p>
添付	市民要望への対応について.pdf (298841 byte)
掲示開始日時	
掲示終了日時	2022年03月31日(木) 18時00分
記事登録者	広報広聴課)梶原 昌智
記事登録日時	2021年04月08日(木) 17時08分
記事更新者	
記事更新日時	
更新権限	登録時の登録者と管理者は更新、削除可能
URL	http://groupware.oknet.city.okayama.jp/gw/bbs/view/2649

岡 広 第 5 号
令和3年4月8日

広聴主任者（各所属長）様

市長公室長

市民要望への対応について（依頼）

広聴業務につきまして、平素からご理解とご協力をいただきありがとうございます。

さて、市民の行政への理解と信頼を深めるためには、市民からの要望等に速やかに対応し、市民サービスの向上等を図ることが重要であり、それが市民のまちづくりへの参画を進めることにつながります。

そのため、要望等への対応については、「広聴の手引」に基本的な考え方をお示しし、要望を受け付けた各所属において責任を持って対応していただくよう、これまで何度か同様の依頼をさせていただいたところです。

各所属のご協力により、適切に対応された要望がある一方で、残念ながら依然として、町内会等から、「要望に対して回答がない」との声を聞くとともに、先の2月議会においても議員から再度の指摘がありました。

つきましては、要望等への対応については、広報広聴課、各担当課など受け付けた窓口にかかわらず、「広聴の手引」の基本的な考え方に則って、下記のように対応して下さるよう改めてお願いします。

加えて、対応が複数年度にわたる要望については、担当職員が代わっても状況を説明できるように、処理経過の適正な管理をお願いします。

記

- 1 回答期限は受付から2週間以内を目安とし、遅れる場合にも、処理経過や回答見込時期などを申出人に連絡や報告を行う。
- 2 文書による要望等には文書で、口頭での要望等には口頭で回答することを原則とする。

※「広聴の手引」：職員共通システム>ライブラリ>市長公室>市民の声(広聴関係)
(裏面に「対応の基本的な考え方」の部分を添付してあります。)

<担当>

広報広聴課 木内・中野
内線3470・3474

5 「市民の声」対応の基本的な考え方

○市民の声に対する回答について

市民からの意見、要望、苦情などに対しては、回答（対応）することを原則とします。ただし、回答を要しない場合もありますので、次の目安を参考としてください。

【回答を要しない場合の目安】

- ・回答が不要であることが確認できる場合。
- ・回答先が不明の場合。ただし、電子メールアドレスの記載がある場合には、必要に応じて回答してください。
- ・要望などの内容が全く意味不明なもの。
- ・同一申出人から同趣旨の要望などが複数回にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、さらに要望などがあった場合。

※不当要求行為については、「岡山市不当要求行為等対策規程」などにより、慎重に対応してください。

※個別案件の取扱いについては、各担当課の判断により対処するようお願いいたします。

※なお、回答を要しない場合でも、参考として供覧するとともに、課題分析や業務改善の検討を行い、市の考え方を整理しておくように努めてください。

○回答方法について

- ・文書による要望などには文書で、口頭での要望などには口頭で回答することが基本です。ただし、文書要望であっても電話や面会して口頭で説明するなど、状況に応じて有効な方法を活用してください。
- ・文書で回答する場合には、岡山市文書取扱規程、岡山市公用文規程、岡山市事務決裁規程、岡山市公印規則、文書ハンドブックなどを参照してください。

○迅速な対応に努めましょう。悪い返事こそ早めに丁寧に！

- ・回答にあたっては、できるだけ早く対応することがポイントです。対応が遅れると、市に対する不信感がつり解決まで長期化する場合があります。悪い返事ならなおさら早めに丁寧に、遅くとも受付から2週間以内を目安として誠意をもって対応しましょう。
- ・回答が遅れる場合には、回答期限（定めがない場合は2週間以内）までに、その処理経過や回答見込時期などを申出人へ連絡するようにしましょう。