

改正 平成19年3月30日訓令第8号

平成19年3月30日訓令第13号

（目的）

第1条 この規程は、市に寄せられる市民からの要望等について、迅速かつ適切に対応するため、その処理手続を明確にし、もって市の説明責任を果たすとともに開かれた市政の一層の推進に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この規程において「要望等」とは、市政に関する意見、提言、相談その他市民が被っている不利益に対する不平、不満で、市民部市民相談課（以下「相談課」という。）において受け付けたものをいう。

（要望等の受付）

第3条 相談課が受け付ける要望等は、次の各号に掲げる方法により申し立てられたものとする。

- （1）口頭又は文書（郵送による場合を含む。）
- （2）電話又はファクシミリ
- （3）前2号に掲げるもののほか、電子メールその他電子機器を媒体とするもの

（要望等の処理）

第4条 相談課は、前条の要望等を受け付けたときは、速やかに要望等受付票（第1号様式）を作成し、当該要望等に係る事務事業を所管する課（室、所その他課に相当するものを含む。以下「主管課」という。）にその処理（要望等を申し立てた者への回答を含む。）を依頼するものとする。ただし、市民部市民相談課長が適当と認めた場合は、要望等受付票の作成を省略することができるものとする。

2 前項の規定により要望等の処理を依頼された主管課は、おおむね2週間以内に処理の結果について当該要望等受付票により相談課に報告するものとする。

（主管課の責務）

第5条 主管課は、要望等の処理に当たっては、迅速かつ誠実にこれを行わなければならない。

（処理結果の報告）

第6条 相談担当は、毎月10日までに、要望等処理結果報告書（第2号様式）により、前月分の要望等の処理結果について、市長に報告するものとする。

（雑則）

第7条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、市長が定める。

附 則

この訓令は、平成14年4月1日から施行し、同日以後に申立てのあった要望等に係るものから適用する。

附 則（平成19年3月30日訓令第8号抄）

（施行期日）

1 この訓令は、平成19年4月1日から施行し、同日以後の決裁に係るものから適用する。

附 則（平成19年3月30日訓令第13号）

この訓令は、平成19年4月1日から施行する。

第1号様式

（第4条関係）

第2号様式

（第6条関係）

第1号様式  
(第4条関係)

起案日 / 年 月 日

(処理前)

係	係長	課長
---	----	----

(処理後)

係	係長	課長	次長	部長
---	----	----	----	----

要望等受付票

受付日 年 月 日 ( )

受付方法	来訪 電話 文書 FAX Eメール ふれあいトーク はがき
相談者氏名	男女 要望 提言 苦情 御礼 問合せ その他
住所 電話番号	調布市 丁目 番地 電話
回付先	相談担当者 内線 留意事項等
[ 市政に関する要望等の内容 ] *相談者への回答 要 不要	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
[ 処理・対応要旨, 主管課の見解 ]	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
* 相談者への回答日, 回答方法	
.....	
処理をした部署 課	係長 課長補佐 課長 次長 部長 副市長 副市長 市長
処理票作成者 内線	
作成日 年 月 日	

処理(相談者への回答を含む。)終了後、本書を市民部市民相談課へ送付してください。記入内容が多い場合や資料がある場合は、別紙添付をお願いします。

要望等の内容が回付先の所掌事項外であった場合は、速やかに処理をするために所管部署へ回送し、市民部市民相談課へ御連絡ください。

第2号様式  
(第6条関係)

(起案日)                      年    月    日 (決裁日)                      年    月    日

係	係長	課長	次長	部長	副市長	市長

要望等処理結果報告書

(    月分)

受付方法	件数(件)
来訪	
電話	
文書	
F A X	
Eメール	
合計	

なお、「ふれあいトークン」については別途報告します。

市民部市民相談課