

## 広聴業務 実施要領

### 1. 目的

この要領は、村政に対する意見・要望・提案・質問等（以下「意見等」という。）を受け付け、施策に反映させることにより行政サービスの向上を図ることを目的とする。

加えて、寄せられた意見等に対する対応方法や回答を村ホームページに公表することにより、住民の皆様と情報の共有を図り、行政の透明性を高めるとともに、村の考え方を公表するものとする。

### 2. 対象事業等

住民の意見等は、次に掲げる区分で受け付けるものとする。

- (1) 文書
- (2) 電子メール
- (3) ファックス
- (4) 面談
- (5) 集会等の場

### 3. 非受付事項

次のいずれかに該当する場合は、広聴業務として受け付けないものとする。

- (1) 差別的内容を含むもの
- (2) 個人又は団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容などが明白なもの
- (3) 内容が意味不明なもの
- (4) 未承諾広告等の迷惑メール
- (5) 国際情勢や社会情勢など、村に直接関わりのないもの
- (6) その他目的に反すると認められるもの

### 4. 受付日の基準

村に意見等が寄せられた場合は、文書においては到達した日、電子メール及びファックスにおいては受信した日、面談及び集会等の場においては聴取した日を受付日とする。ただし、閉庁日に到達又は受信したものは、原則として翌開庁日を受付日とする。

### 5. 回答期限

投稿者等へは速やかに回答することとし、遅くとも受付日の翌日から起算して10 開庁日以内に回答することとする。

上記によりがたい場合においては、投稿文等の受理時又は回答期限までの間において投稿者に状況説明をするとともに、以後速やかに回答する。

## 6. 回答の基準

意見等を受け付けたときは、原則として回答するものとする。ただし、次に掲げるものは回答しないことができるものとする。

- (1) 回答が不要である旨の具体的な記載があるもの
- (2) 回答が不要である旨、受理時等に確認がとれたもの
- (3) 村が投稿内容について争訟中であるもの。ただし、争訟中であり、具体的な回答はできない旨の回答はすることができる。
- (4) 所感、雑感、お礼など具体的な要望等が不明確なもの
- (5) 投稿者から回答を希望する旨の具体的な記載等がないもの
- (6) 回答先が不明なもの

## 7. 担当課等の明記

担当する課等からの回答に当たっては、担当課(室)係、担当者及び連絡先を明記し、責任を持って対応する。また、回答した内容は、すべて村長に供覧する。

## 8. 公表の基準

意見等を受け付け回答したときは、個人情報に係る部分を伏せた上で原則として公表するものとする。ただし、次に掲げるものは公表しないことができるものとする。

- (1) 意見等の内容が個人や団体等を特定できるもの
- (2) 意見等の内容が特定の個人又は団体に対する誹謗中傷や公序良俗に反するもの
- (3) 意見、提案ではなく、相談、問合せ事案と認められるもの
- (4) 提出者が特定できない名前で提出されたもの
- (5) 趣旨が不明確又は不明なもの及び個人情報に配慮することで趣旨が不明となるもの
- (6) 営利を目的としているもの
- (7) その他、村の業務の遂行に支障が生じるもの

## 9. 公表の内容

- (1) 受付年月日
- (2) 件名
- (3) 内容
- (4) 回答年月日
- (5) 回答内容
- (6) 担当課(室)係