

## 文書によらない要望等に関する取扱要領の運用について

平成22年11月12日付の要領制定の通知に基づき、より一層の趣旨の徹底と的確な運用を図っていき、適切に事務を執行するものとする。

### 1 目的について

- (1) 要領は、文書によらない要望等を対象に、その取り扱いに関する事務手続きを定めたものである。
- (2) 要領の目的は、この事務手続きを運用上徹底することにより、町政運営の公平性、透明性を高め、町民の町政に対する信頼性の確保を図ろうとするものである。
- (3) ここでの「本町職員」とは、町長部局、議会及び教育委員会に属する一般職の職員とする。ただし、特別職である教育長を含むものとする。

### 2 取扱対象について

- (1) 要領の対象範囲に関する基本的な考え方  
次の4つの要件に該当する要望等が対象となる。  
一定の公職にある者等から行われたもの  
口頭又は電話等の文書以外の手段で行われたもの  
職員に対して、その職務上の行為を行うこと又は行わないことを求めるもの  
契約、発注等の公共事業関係、事業採択関係、許認可関係、採用、人事関係等に関するもの
- (2) 対象範囲の明確化  
要領の対象に規定する項目(上記(1)の )については、対象範囲を明確化し、「要望等取扱要領で対象となる要望等の内容について」(別紙)のとおりとする。
- (3) 口頭又は電話等の文書以外の手段で行われた要望等  
職員の自宅に職員の職務に関する要望等を記した手紙や電子メールが送付又は送信された場合を含むものとする。

(4) 議会の本会議及び委員会、審議会、公聴会等公式又は公開の場で発信されたもの

公式の場とは、非公開であっても法令や条例等の規定に基づいて行われる各種審議会や聴聞の場、議会の委員会や各種審議会の現地視察の場、関係者を集めての説明会の場等をいう。

また、公開の場とは、議会の本会議や委員会、公聴会、公開で行われる説明会や意見交換会等をいう。

これらの場で発言されたものは、別途、会議録等の形で記録が残されることを踏まえ、要領の対象外とする。

なお、議会等での発言の準備のための調査活動におけるものについては、要領の対象となるものがあれば、議会等での発言後、要領にそって手続きを行う。

(5) 単なる相談・照会・問い合わせ又は資料請求の範囲にとどまるもの

一般的に誰にでも公開又は提供が可能なものをいう。ただし、そこから何らかの要望等に発展した場合は、その段階から要領の対象とする。

また、職員に職務上の行為を行うこと又は行わないことを求めるものでない相談、質問、通報、情報提供等は要領の対象外とする。

(6) 要望等の文書での提出の推奨

文書によらない要望等に対しては、要望内容の正確性を確保する観点から、できる限り簡易な文書での提出を進めるものとする。(「要望書」(別紙様式)を参考)

### 3 定義等について

(1) 一定の公職にある者等

「三重県を主たる活動拠点とする」とは、三重県を選挙区に含む場合や県内に自宅、事務所等がある場合をいう。

「秘書」、「親族」、「代理人」、「支援する政治団体の役員等」とは、原則として、自称する場合は全て対象とし、必要に応じて、当該公職者本人又は事務所等へ確認するものとする。

「各種団体」とは、町の外郭団体、業界団体、NPO団体、自治会、市民団体等をいう。

## (2) 要望等

要領の対象となる要望等の内容等については、「要望等取扱要領で対象となる要望等の内容について」のとおりとする。

## (3) 町長、副町長からの要請

「通常の政策形成以外の要請等」とは、契約・発注等の公共事業関係、事業採択関係、許認可関係、採用、人事関係等で職務執行上とは言い難い指示や要請等をいい、これに該当するかどうかの判断は部局長等が行うものとする。

## (4) 要領の略称

要領の略称は、「要望等取扱要領」で統一することとし、要領の適切な運用について、あらゆる機会を通じて町民の皆さんにも理解と協力を得ていくこととする。

# 4 事務処理について

## (1) 記録文書の作成・報告

対応職員は、「要望等確認・記録票」(別紙様式)により記録した文書を作成するものとする。

対応職員は要望等を受ける際には、必ず本要領の対象として処理することを要望者に説明するものとする。

また、一定の公職にある者等が秘書、親族、代理人等の場合にあつては、必要に応じて、当該公職者本人又は事務所等に対して要望等の内容を確認する必要があることを説明するものとする。

対応職員は、要望等を記録する際には、「要望等確認・記録票」が開示請求の対象となることを念頭において、できる限り客観的に事実のみを記録するものとする。

なお、やむを得ず、「要望等確認・記録票」によらず任意の書面で記録した場合には、「要望等確認・記録票」にその任意の書面を添付して処理することができるものとする。その場合、要望等の署名による確認は、その記録をした

任意の書面上で行うこともできるものとする。

対応職員は、要望等を受けた際には、速やかに処理するものとし、必要に応じてその内容を口頭により所属長に報告したうえで、要望者に確認した後、「要望等確認・記録票」により所属長等に報告し、決裁を受けるものとする。

## (2) 記載内容の確認

面談により要望等を受けた場合は、その場でできる限り口頭により内容の確認を行うものとする。

また、面談時に内容の確認ができなかった場合には、面談後速やかに電話等により内容の確認を行うものとする。

電話等により要望等を受けた場合は、要望者が本人であることを確認のうえ、電話等により内容の確認を行うものとする。

確認については、面談、電話、ファクシミリ、電子メール等の方法により速やかに行うものとし、要望者から確認にあたり署名の意向があった場合には、「要望等確認・記録票」に要望者の署名を求めるものとする。

要望者に確認を求めた際に、確認に応じない場合や要望等を受けた日から2週間以内に確認できない場合は、本要領の事務処理の対象としないものとする。

議員等から要望等の内容が「議会の本会議及び委員会、審議会、公聴会等公式又は公開の場」での発言に関するものと考えられる場合は、議員等の活動の妨げとならないよう、これらの公式又は公開の場が終了した後、速やかに要領にそって手続きを行うものとする。

## (3) 訂正・取り消し

要望者から訂正の要請があった場合は、記載内容を訂正した後、確認を求めるものとする。

要望者から取消しの要請があった場合は、本要領の事務処理の対象としないものとする。

## (4) 町長・部局長への報告

「特に重要な事案」についての判断は、要望等の相手方、要望等の内容の重要性や緊急性等を踏まえ、部局長等が行うものとする。

## (5) 要望等の取扱い

職員が要望等の事務を処理するときは、まず要望者からの話を十分聞いたうえで、要領に基づき記録する必要がある場合には、要領の目的や手続き等を含め、制度の趣旨を要望者に説明し、理解を得るものとする。

また、要望等の内容を記録するにあたっては、所属長等に相談のうえ、公平、公正な立場からの確かつ適切に表現するなど、制度の信頼性を損なうことのないよう努めるものとする。

## 5 記録の保存及び公開について

(1) 本要領により公文書として保存する文書とは、「4 事務処理(2)」により要望者の確認を受け、「要望等確認・記録票」により所属長等に報告し、決裁を受けた文書をいう。なお、「同(3)」により取り消したものは除く。

(2) 本要領により保存する文書は、原則として「陳情・請願関係書」に整理し、保存期間は5年とする。なお、東員町文書取扱規程(平成13年東員町訓令第1号)に基づき、適正に保存するものとする。

(3) 要望等を記録した文書の開示にあたっては、東員町情報公開条例(平成12年東員町条例第21号)に基づき、個人情報などの非開示情報に留意し、適正に処理するものとする。

## 6 附則について

本要領は、運用状況等を勘案のうえ、今後必要が生じた場合には、見直しを行うものとする。なお、緊急に所要の改正措置等が必要となった場合には、直ちに見直しを行うものとする。

## 7 その他

(1) 「文書によらない要望等に関する取扱要領」の所管は、総務課が行う。また本要領の運用等について、必要な場合には総務課が調整を行う。

(2) 本要領の運用にあたっては、各部局において、部局長、会計管理者及び所属長を中心に運用していくこととする。

(様式)

# 要 望 書

年 月 日

1 要件名

2 内容

要望者	
-----	--

(別紙)

要望等取扱要領で対象となる要望等の内容について

項 目	要領の対象となる 要望等の内容	要領の対象外のもの
1 契約・発注等の 公共事業関係	・工事請負、物品調達、委託、 役務の提供など公共調達 に関するもの ・工事検査に関するもの	(1) 文書で提出されたもの (2) 議会の本会議及び委員 会、審議会、公聴会等公 式又は公開の場で発言 されたもの(議会等での 発言の準備のための調 査活動におけるもの については、要領の対象と なるものがあれば、議会 等での発言後、要領にそ って手続を行う。)
2 事業採択関係	・公共事業、非公共事業の採 択に関するもの ・公共事業、非公共事業の実 施(調査を含む)及び促進 に関するもの ・土地利用(計画)に関する もの	(3) 単なる相談・照会・問い 合わせ又は資料請求の 範囲にとどまるもの
3 許認可関係	・町が行う許認可に関するも の	
4 採用・人事関係	・採用、人事に関するもの ・叙勲等に関するもの	
5 その他	・町税の課税、納税等に関す るもの	

(様式)

要望等確認・記録票

町長	副町長	教育長	部局長	課長	課長補佐	係長	対応者
受付日時		年 月 日 時 分から 時 分まで					
受付方法・場所							
要望者 所属・職・氏名							
対応者 所属・職・氏名							
(要望等の件名)							
(要望等の内容)							
確認欄		年月日 年 月 日 要望者氏名 口頭(面談又は電話)等で確認 要望者からの連絡(意向)により確認手続きを省略					

(処理方針・対応状況)
(対応結果等)