

小笠原村村民の声実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、村民から寄せられる意見・相談等に的確に対応し、村政運営に活かすことにより村民との信頼関係を構築し、もって開かれた村政の実現と村民参画による村政運営を推進するため、必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 意見・相談等 対面や電話によるものの他、電子メール、投稿フォーム、投書箱への投稿(様式1)、FAX、手紙など様々な手段で寄せられる村民の意見、相談、要望、提案、苦情等をいう。
- (2) 相談者 前号の意見・相談等を寄せた個人又は法人等をいう。
- (3) 受付課 小笠原村総務課及び母島支所をいう。
- (4) 所管課 相談者からの意見・相談等に対して対応する課等をいう。

2 前項第1号の投書箱は、総務課及び母島支所窓口に設置する。

(受付)

第3条 意見・相談等の受付窓口は、受付課で行う。この際、相談者の同意のうえ、当該事務の所管課の担当者に同席を求めることができる。

2 受付課は、意見・相談等を受け付けたときは、速やかにその内容等について記録を作成しなければならない。

(非受付事項)

第4条 次の各号のいずれかに該当する場合は、村民の声事業として受け付けないものとする。

- (1) 小笠原村職員(会計年度任用職員を含む。以下「職員」という。)からの意見・相談等。ただし、本村との雇用関係に基づくものを除き、職員の私人に関するものはこの限りでない。
- (2) 既に所管課で対応をしているもの
- (3) 制度等に対する問い合わせ
- (4) 個人等の営利を目的としたもの
- (5) 思想や宗教に関わるもの
- (6) 個人の権利または利益を侵害するもの
- (7) 差別的内容を含むもの
- (8) 個人または団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容のもの
- (9) 趣旨が不明確なもの
- (10) 国際情勢など、村政に直接関わりのないもの
- (11) 前各号に掲げるもののほか、回答できないと判断されるもの

(対応)

第5条 受付課は、受け付けた意見・相談等を速やかに『小笠原村村民の声受付報告書』(様式2)によりとりまとめ、所管課に伝達するとともに、所管課と連携を図り、必要に応じて対応について調整等を行う。

2 伝達を受けた所管課は、受付課と連携し、迅速かつ的確に問題解決を図り、相談者に対し概ね2週間以内に回答するものとする。また、その対応内容等については、『小笠原村村民の声対応経過報告書』(様式3)により、受付課に報告するものとする。

3 受付課は、所管課の対応の進捗状況を管理するとともに、所管課を適切に支援する。

(回答方法)

第6条 受付課から意見・相談等の引継ぎを受けた所管課は、原則として文書または口頭により投稿者に回答するものとする。

2 前項の場合において、回答は案件の内容に応じて、面会、電話、電子メール、郵便、ファクシミリその他適切な方法により行うものとする。ただし相談者個人に関わる内容については、本人確認できない手段での回答はしない。

3 相談者から回答不要である旨申し伝えがあるものは、回答しなくてよい。

4 匿名(連絡先の住所及び電話番号等が不完全に申告されているものを含む。)による案件については、原則として回答しない。

(村政への反映)

第7条 受け付けた意見・相談等については、村政に反映されるよう努めるものとする。

(村長への報告)

第8条 受付課の長は、意見・相談等の受付・対応状況等について、適時村長に報告するものとする。

(公開)

第9条 受付課は、第5条第2項による報告を受けた時は、個人等が特定されないように配慮し、ホームページ等により公開する。第6条第3項、第4項により回答を要しないものも、原則として公開対象とする。

ただし公開することが適当でないとして村長が認めたものは、公開しない。

(取扱い上の注意)

第10条 意見・相談等を取り扱う上で知りえた個人情報、その対応のために必要な範囲で利用するものとし、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止、その他個人情報の適正な管理に努めなければならない。

付 則

この要綱は、令和3年11月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和4年1月11日から施行する。