

ホットボイス取り扱い基準

第1条（目的）

ホットボイスは、町民からの意見・提案・要望・質問などを広く受け付け、行政の課題解決や業務改善、政策形成に反映させるための広聴制度である。町民と行政の双方向コミュニケーションを通じて対話を実現し、信頼関係の構築と町民のまちづくりへの参加を目的とする。

第2条（対象）

ホットボイスとして取り扱う対象は、氏名と連絡先が記載された「記名投稿」とする。

第3条（投稿方法）

投稿方法は、次の3つとします。

- （1） ホットボイスはがき
- （2） メール（k-kouhou@memuro.net）
- （3） ホットボイス投稿フォーム（2次元コード）

第4条（受付と分類）

政策推進課で受け付けた投稿を、以下のいずれかに分類するとともに、別表1のとおり分野に分ける。

【分類1】 回答する投稿

- （1） 「提案」 町政に対する新しい考えや改善案
- （2） 「要望」 町政不備や生活環境の改善を望むもの
- （3） 「質問・相談」 疑問や悩み事についての問い合わせ
- （4） 「激励」 町政に対する感謝や賞賛
- （5） 「通報」 特定の場所や施設に関する連絡
- （6） 「その他」 国・県・他市町村・民間企業が所管する業務

【分類2】 回答しない投稿

- （1） 「特定者への誹謗・中傷・指摘・苦情」
- （2） 「意味不明・読解不可」
- （3） 「同一人で内容が同じ（類似を含む）投稿」
- （4） 「公立芽室病院の診療に関すること」
- （5） 「その他、いずれの項目にも該当しないもの」

【分類3】 各機関が直接対応する投稿

- （1） 選挙管理委員会、農業委員会、教育委員会等に関すること
- （2） 芽室町議会に関すること

第5条（回答期限と方法）

- （1） 回答期限は、1週間（勤務日7日間）以内とする。
- （2） 投稿者に対しては、投稿内容の担当部署から直接回答する。
- （3） 複数部署にまたがる案件は、政策推進課で一つにまとめて回答する。

第6条（内容の公開）

- （1） 回答した投稿内容と回答は、ホームページで全件公開する。

- (2) 広報誌「すまいる」には、一部を掲載する。なお、掲載する内容はホットボイス選考委員会（副町長・政策推進課長・広報広聴係長・同係）において選考する。
- (3) 投稿者の氏名・連絡先は公開しない。
- (4) 公開の際は、原文を要約・修正する場合がある。

第7条（無記名投稿への対応）

無記名・匿名投稿に対しては、回答は作成しないものの、町政に対する貴重な声として庁内で共有し、業務改善の参考にする。

また、業務改善等に至ったもの等は、毎年度公表する。

この基準は、平成21年7月1日から施行する。

この基準は、平成26年4月1日から施行する。

この基準は、平成29年5月1日から施行する。

この基準は、平成30年1月1日から施行する。

この基準は、平成31年4月1日から施行する。

この基準は、令和3年4月1日から施行する。

この基準は、令和8年10月1日から施行する。

(別表1 第4条関係)

分野	暮らし	福祉 健康 育児	教育	文化・ スポーツ	産業 観光	まちづ くり	行政			
項目	道路・公園・川	福祉	スクールバ ^ス	公演・講演会	農林畜産業	市町村合併	町財政			
	除雪	健康	学校給食	講座	商工業	自主・自立	選挙			
	ごみ	医療・病院	生涯学習・学園	図書館	観光	人材育成	行政全般			
	環境	育児(子育て)	施設	スポーツ	イベント	地域活動	施設			
	生活	保育		施設	施設	町内会				
	水道	介護				広報広聴				
	税金・料金	施設								
	防犯・防災									
	交通安全									
	施設									