

境町電子メールによる質問等の取り扱い要領

(趣旨)

第1条 この告示は、町民等から電子メール(以下「メール」という。)により送信された質問、意見、要望等の取り扱い及びこれに対する回答の取り扱いに関し、必要な事項を定めるものとする。

(受信したメールの取り扱い)

第2条 町民等から直接又は総務部総務課を経由して受信したメールは、次のとおり取り扱うものとする。

- 2 各課等は、受信したメールの内容が自らの所管に属するものであるときは、回答のために必要な事実関係の調査等を行わなければならない。
- 3 各課等は、メールの内容が他の課等の所管に関する場合又は他の課等との調整が必要な場合は、所管部長と協議をするものとする。
- 4 コンピュータウイルスの感染を防ぐため、メールに添付されているファイルは、開けないものとする。

(メールへの回答)

第3条 受信したメールについて回答を行う場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- 2 氏名、住所、メールアドレス及び電話番号(以下「氏名等」という。)の明記があるメールについては、各課長等は、おおむね2週間以内に原則郵送で回答するものとする。この場合において、2週間以内に回答することができないときは、理由を付して、回答日の見込みを当該メールの発信者に伝えるものとする。
- 3 メールに氏名等が明記されていない場合は、原則として回答を行わず、供覧扱いするものとする。この場合において、各課長等は、その旨当該メールの発信者に伝えるものとする。
- 4 各課長等は、受信したメールについて回答を行う場合において郵送により難しい事情があるときは、電話、訪問等により行うことができる。
- 5 各課長等は、メールの内容が部内の他の課等と調整を必要とする場合は、所管部長と協議の上、回答文案を取りまとめ、速やかに回答するものとする。
- 6 町民以外の者から送信されたメールも、町民から送信されたメールと同様に取り扱うものとする。
- 7 個人、団体、職員等を誹謗中傷する内容のメール及び営業メール又はこれに類するメールについては、原則として回答を行わないものとする。
- 8 繰り返し同一人から送信された同趣旨又は類似の内容のメールについて行うメールによる回答は、原則として2回を限度とし、各課長等は、2回目の回答において発信者にその旨を伝えるものとする。この場合において、なおメールが送信された場合は、各課長等は、当該メールの発信者に対して町長決裁による文書をもって最終回答を行うものとする。

(メールの保管及び活用)

第4条 各課長等は、問い合わせに対する回答等の軽易なものを除き、受信したメール及び回答したメールを、文書として保管しなければならない。

(取り扱いの疑義)

第 5 条 各課長等は、受信したメールの取り扱いについて疑義がある場合は、総務部総務課と協議のうえ、適切な対応を行うものとする。

(委任)

第 6 条 この告示に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

付 則

この告示は、公布の日から施行する。