

川俣町電子メール等による質問等の取扱要領

平成 21 年 6 月 16 日

訓 令 第 71 号

(趣旨)

第 1 条 この要領は、川俣町公式ホームページ管理運営要綱第 5 条第 3 項第 3 号及び同第 6 条第 3 項第 4 号に規定する「町ホームページ構成等に関する電子メール等(以下「メール等」という。))による質問、要望等への回答に関する事」についての取り扱いに関し、必要な事項を定める。

(受信したメール等の取り扱い)

第 2 条 町民等から直接又は企画財政課長(以下「運用管理者」という。)を経由して各課等の長(以下「発信管理者」という。)に送信されたメール等は、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) 発信管理者は、毎始業時にメール等の受信の有無を確認するものとする。
- (2) 発信管理者は、受信したメール等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) 発信管理者は、メール等の内容が他の課等の所管に関する場合又は他課等との調整が必要な場合は、所管課等と協議の上、関係課長等に当該メールを転送するものとする。
- (4) コンピュータウイルスの感染を防ぐため、メール等に添付されているファイルは、開かないものとする。

(メール等への回答)

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

- (1) 氏名、メールアドレス、住所及び電話番号(以下「氏名等」という。)の明記があるメール等については、発信管理者は、おおむね 1 週間以内に当該発信管理者名により回答するものとする。この場合において、1 週間以内に回答することができないときは、回答日の見込みを当該メール等の発信者に伝えるものとする。
- (2) メール等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、発信管理者は、その旨当該メール等の発信者に伝えるものとする。
- (3) 発信管理者は、受信したメール等について回答を行う場合において、メール等により難い事情があるときは、電話、郵便、訪問等により行うことができる。
- (4) 発信管理者は、メール等の内容が他課等との調整を必要とする場合は、所管発信管理者及び運用管理者との協議の上、回答文書を取りまとめ、速やかに回答するものとする。
- (5) 町民以外の者から送信されたメール等も、町民から送信されたメール等と同様に取り扱うものとする。
- (6) 個人、団体、職員等を誹謗中傷する内容のメール等については、原則として回答を行わないものとする。
- (7) 営業メール等又はこれに類するメール等については、原則として回答は行わないもの

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等について行うメール等による回答は、原則として3回を限度とし、発信者管理者は、3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、なおメール等が送信された場合は、発信管理者、当該メール等の発信者に対して町長決議による文書をもって最終回答を行うものとする。

(9) 発信管理者は、メール等による回答を行った場合は、問い合わせに対する回答等の軽易なものを除き、速やかに総務課長に転送するものとする。

(メール等の保管及び活用)

第4条 発信管理者は、受信したメール等及び回答したメール等を、問い合わせに対する軽易なものを除き、紙に印刷した文書として保管しなければならない。

(ホームページ等への配慮)

第5条 発信管理者は、メール等による回答を行った質問、意見、要望等について、個人が特定されることのないようにしたうえ、川俣町ホームページ及び広報誌に記載することができる。

(取り扱いの疑義)

第6条 発信管理者は、受信したメール等の取り扱いについて疑義ある場合、適切な対応を行うものとする。

(委任)

第7条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、平成21年7月1日から施行する。