

## 笛吹市お問い合わせメール実施要領

### 1 目的

この要領は、市ホームページ掲載内容に対する市内外からの質問に、短期間で明確な回答・見解を示すことで、開かれた市政の実現を目的とする。

### 2 対象

対象となるお問い合わせメールは、市ホームページのお問い合わせフォームから寄せられたお問い合わせとする。

### 3 制度の対象とならないお問い合わせメール

制度の対象とならないお問い合わせメールは、次のとおりとする。

- (1)市の業務でないもの
- (2)他の制度（監査請求、請願・陳情、自治法上の直接請求、行政不服審査等）への手続きが行われているもの。
- (3)誹謗中傷やプライバシーを侵害するおそれのあるもの。
- (4)私的な内容
- (5)宗教的な判断を要する事項
- (6)公の秩序または善良な風俗を乱すおそれのあるもの
- (7)その他回答することにより公共の利益を損なうおそれがあると判断したもの
- (8)質問者の連絡先が不明な場合や質問者が確認できない場合
- (9)必須項目が入力されていないもの
- (10)営業活動、アンケート調査に関するもの

### 4 お問い合わせメールの処理

お問い合わせメールの処理方法は次のとおりとする。

- (1)お問い合わせメールを受信した課長は、受信したお問い合わせメールについて、対応する。なお、当該課長がお問い合わせメールの到達を確認した日をもって市が受信した日とする。
- (2)担当課長は、所属部長の決裁を受けた上で、お問い合わせメールを市が受信した日の翌日から起算して休日を除く3開庁日(以下「回答期限」という。)までに、差出人に対して回答するとともに回答した旨を企画課長に報告する。
- (3)担当課が複数に及ぶ場合は、主管課長を決定し、主管課長は関係課からの回答などをとりまとめ、所属部長の決裁を受けた上で、お問い合わせメールを回答期限までに、差出人に対して回答するとともに企画課長に回答した旨を報告する。  
尚、関係課長は所属部長の決裁を受けた上で、主管課長へ回答するものとする。

- (4)お問い合わせメールの内容により、メールによる回答がなじまない案件で、電話又は具体的な対応が必要な場合も、回答期限内に対応し、企画課長に対応した旨を報告する。
- (5)担当課長は、回答期限内に明確な回答又は対応ができない場合は、企画課長に協議の上、その時点での進捗状況を一旦差出人に連絡し、以後速やかに明確な回答又は対応をするものとする。
- (6) お問い合わせメールの処理にあたっては、差出人の不利益にならないよう、事案の秘密保持について留意するとともに、個人情報の取り扱いは「笛吹市個人情報保護条例」に基づき適正な管理を行うこととする。

## 5 その他

この要領に定めるもののほか、事業の実施に際し必要となる事項については、別に定めるものとする。

### 附則

この要領は、令和2年7月29日から施行する。

### 附則

この要領は、令和4年5月31日から施行する。