

市民等からの電子メールの取扱いに関する要綱

(趣旨)

第1条 市民等からの電子メールの取扱いについて、別に定めのあるもののほか、この要綱により定めるところによる。

(定義)

第2条 この要綱において「電子メール」とは、各部課等へ直接電子メールで送付され、又は横須賀市ホームページに寄せられた市民等からの意見、要望又は苦情をいう。

(電子メールの取扱い)

第3条 各部課等が直接受け付けた電子メール(以下「直接メール」という。)は、当該部課等が回答するものとする。ただし、直接メールをその内容に関する事務を所管しない部課等が受け取った場合は、当該部課等は、当該直接メールをその内容に関する事務を所管する部課等に送付し、送付を受けた部課等が回答するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、直接メールの内容が複数の部課等が所管する事務に関するものであって問合わせ及び質問以外のものである場合は、当該部課等は、当該直接メールを民生局地域支援部市民生活課(以下「市民生活課」という。)に送付し、市民生活課は、当該直接メールを次に掲げる手順により取り扱うものとする。

(1) 電子メールの内容に関する事務を所管する部課等を特定し、当該部課等に電子メールを送付する。

(2) 電子メールの送付を受けた部課等は、電子メールの内容のうち所管する事務に関する部分について回答を作成し、市民生活課に送付する。

(3) 市民生活課は、送付を受けた回答を取りまとめて回答する。

3 第1項の規定にかかわらず、直接メールの内容が複数の部課等が所管する事務に関するものであって問合わせ又は質問である場合は、当該直接メールを受け取った部課等が、前項各号の手順により取り扱うものとする。この場合において、前項各号中「市民生活課」とあるのは「直接メールを受け取った部課等」と読み替えるものとする。

4 横須賀市ホームページに寄せられた電子メールは、市民生活課が電子メールの内容に関する事務を所管する部課等を特定し、当該部課等に電子メールを送付し、当該部課等が回答するものとする。ただし、電子メールの内容が複数の部課等が所管する事務に関するものである場合は、第2項各号の手順により取り扱うものとする。

5 電子メールの内容が複数の部課等が所管する事務に関するもの又は政策的判断を必要とし回答に時間を要するものである場合は、次に掲げるとおりに取り扱うものとする。

- (1) 電子メールを受け付けた旨の回答は、電子メールを回答する部課等が速やかに行う。
なお、回答をいつ、どのように行うのかの見込みを書き添えるものとする。
- (2) 回答に時間を要する等の場合には、現在の状況を電子メールの提出者(以下「提出者」という。)へ通知する。
- (3) 前2号の通知については、複数部課等が回答を作成する場合(第3項の場合を除く。)は市民生活課が、1つの部課等で回答を作成する場合又は第3項の場合は回答を行う部課等が行うものとする。

(氏名等が不明の電子メールの取扱い)

第4条 前条第5項に規定する内容の電子メールのうち、提出者の住所、氏名等が明らかにされていない場合は、住所、氏名等を明らかにするよう通知するものとする。

2 前項に規定する通知に対する回答がない場合は、関係部課等で回覧するに留めるものとする。

(回答者名)

第5条 回答者名については、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 1つの課等のみで回答できるもの 回答する課等の課長等名
- (2) 1つの部等のみで回答できるもの 回答する部等の部長等名
- (3) 市民生活課でとりまとめて回答するもの 市長名

(保存期間)

第6条 回答文書の保存期間は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 市民生活課でとりまとめて回答するものは、市民生活課の基準に基づき期間を決定する。
- (2) 前号以外のもの 1年

附 則

この要綱は、平成15年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年2月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。