

「市長への手紙」事務取扱要領

1 趣旨

この要領は、「市長への手紙」により寄せられた、新潟市政全般に対する具体的な意見、要望等（以下「意見等」という。）の取り扱いについて必要な事項を定めるものとする。

2 専用用紙等の配置

「市長への手紙」の専用用紙及び専用封筒は、市の公共施設に配置するものとする。

3 受付

広聴相談課は、次の「市長への手紙」を受け付ける。

- (1) 専用用紙及び専用封筒により市に対し寄せられたもの
- (2) 新潟市ホームページ内の「市長への手紙」専用フォームによるもの
- (3) 「市長への手紙」との意向が表示されている手紙やメール
- (4) その他市長が認めたもの

4 回答

受け付けた「市長への手紙」は、原則として書面によるものは市長署名を添えて書面で、メールによるものはメールで、市長回答をする。

ただし、次の（１）の各号に該当する場合は、「区長への手紙」として原則として区長から回答し、（２）に該当する場合は所属長が回答し、その結果を市長に報告するものとする。

次の（３）の各号に該当する場合は、原則として回答しない。

- (1) 区長が回答するもの
 - ア 地域に関する、日常生活に即したもの
 - イ 区に限定されるもの
 - ウ その他、市長が区長からの回答が適当と判断したもの
- (2) 所属長が回答するもの
 - ア 簡易なお問い合わせ
 - イ 至急対応する必要があるもの
 - ウ 市長から回答した後、同一人物から同一趣旨の手紙が再度寄せられたもの
 - エ お礼
 - オ その他、市長が所管課からの回答が適当と判断したもの
- (3) 回答しないもの
 - ア 誹謗中傷を含むもの
 - イ 明らかに営利・営業を目的とするもの

ウ 趣旨が不明・不明確なもの

エ 匿名の場合や連絡先が不明のもの

オ 明らかに組織的，団体としての行動で，内容が概ね同一であり，多数の手紙が投函されたもの

カ 市長等から回答した後，同一人物から同一趣旨の手紙が繰り返しよせられたもの

キ その他，市長が不相当と判断したもの

(4) 回答は原則20日以内に行うこととする。ただし，次の各号に該当するものは，その旨を通知することに努め，回答期限を延長することができる。

ア 調査・検討に時間を要するもの

イ 議会への説明を要するもの

ウ 市長の用務等で決裁や署名に時間がかかる場合

エ その他やむを得ない事由によるもの

5 個人情報の取り扱い

「市長への手紙」の取り扱い上知り得た内容等は，プライバシーを尊重するとともに職員の守秘義務に触れることのないよう，十分に注意しなければならない。

6 公表

「市長への手紙」は，市長回答したもののうち，差出人が了解したものについては，個人情報に配慮し，市政情報室，新潟市ウェブサイトで公表することができる。また，処理情報を公表するものとする。

7 「区長への手紙」の事務取扱

「区長への手紙」はこの「市長への手紙」事務取扱要領に準じるものとする。

この要領は，平成21年4月1日から実施する。

この要領は，平成22年4月1日から実施する。

この要領は，平成24年4月1日から実施する。