

「市長への手紙」事務取扱要領

(趣 旨)

第1条 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。

(専用用紙等の配置)

第2条 「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。

(受 付)

第3条 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

(回 答)

第4条 広聴相談課が受け付けた「市長への手紙」は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、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、市長が回答をする。

- (1) 次のいずれかに該当する場合は、「区長への手紙」として原則として区長が回答し、その結果を市長に報告するものとする。
 - 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) 次のいずれかに該当する場合は、所属長が回答し、その結果を市長に報告するものとする。
 - ア 所属の具体的及び個別的な所管事務に関するものや詳細な説明が必要なもの
 - イ 簡易なお問い合わせ
 - ウ 迅速に対応する必要があるもの
 - エ 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
 - オ お礼
 - カ その他、市長が所属長からの回答が適当と判断したもの
- (3) 次のいずれかに該当する場合は、原則として回答しない。
 - ア 回答が不要である旨の記載があるもの及び回答が不要である旨の確認がとれたもの

- イ 誹謗中傷を含むもの及び公序良俗に反するもの
- ウ 明らかに営利・営業を目的とするもの
- エ 趣旨が不明・不明確なものや回答するに足る必要な情報が記載されていないもの
- オ 匿名の場合や氏名、住所、電話番号（FAX番号を含む。）及びメールアドレス（書面の場合は除く。）の記載がないもの（正しく記載のないものを含む。）
- カ 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、多数の意見等がよせられたもの
- キ 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
- ク 市の所管外のものや市政に直接的な関わりがないもの
- ケ 差出人と市が争訟中のもの
- コ その他、市長が不適當と判断したもの

2 区長及び所属長からの回答は、原則として寄せられた手段と同様の手段を用いるものとする。ただし、所属長からの回答は、差出人の同意を得た場合に限り、面談、電話等の方法によることができる。

（回答期限）

第5条 回答は原則20日以内に行うこととする。ただし、次の各号いずれかに該当するものは、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。

- (1) 調査・検討に時間を要するもの
- (2) 議会への説明を要するもの
- (3) 市長の用務等で決裁や署名に時間がかかる場合
- (4) その他やむを得ない事由によるもの

（個人情報の取り扱い）

第6条 「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。

（公表）

第7条 「市長への手紙」は、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、新潟市ホームページで公表することができる。

（区長の手紙の事務取扱）

第8条 「区長への手紙」の取り扱いについては、この要領に準じたものとする。

附 則

この要領は、平成21年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成22年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。