

電子メールによる区民からの意見等取扱基準

(平成 13 年 9 月 12 日企画部長決定)

(目的)

第 1 条 この基準は、電子メールにより受信した区民等からの意見等について処理する場合の取扱基準を定め、円滑かつ的確に意見等への対応を行うことにより、区政運営への反映を図ることを目的とする。

(範囲)

第 2 条 この基準の電子メールとは、以下のとおりとする。

- (1) 板橋区全庁 LAN 運用管理基準（平成 16 年 10 月 15 日政策経営部長決定）に定めるメール（各課、係等の組織メール）
- (2) 区民の声収集システム（CRM）（区公式ホームページの問い合わせフォーム）

(電子メールの確認)

第 3 条 各課においては、日々、受信状況について確認を行い、速やかな回答ができるよう努めなければならない。

(処理方法)

第 4 条 電子メールにより受信した区民等からの意見等は、次の方法により処理する。

- (1) 各課、係の組織メールで受信した区民等からの意見等については、直接返信等の処理を行う。ただし、区民の声収集システム（CRM）に入力し、同システムで処理を行うこともできる。
- (2) 区民の声収集システム（CRM）で受付けたものは、同システムで処理を行う。

2 前項の規定に関わらず、東京都板橋区処務規定（昭和 44 年 4 月 1 日東京都板橋区訓令甲第 2 号）により、区長決裁若しくは副区長専決となる意見等又は区長あての電子メールについては、政策経営部広聴広報課と協議し、処理方法を定めることとする。

(転送)

第 5 条 他課が所管する事務事業であることが明らかな電子メールを受信した課は、速やかに当該所管課へこれを転送するものとする。

(調整)

第 6 条 受信内容が、他の課にも関係する場合においては、当該電子メールを受信した課が他の課と調整を行い回答するものとする。

(区の所管以外についての問い合わせ)

第 7 条 受信内容が区の所管でない場合には、原則、受信課において送信者に正しい問合せ先を回答する等の処理を適切に行うものとする。

(回答)

第 8 条 送信者への回答にあたっては、別に広聴広報課長が定める「区民の声収集システム(CRM)運用マニュアル」の規定により、区長への手紙とする場合は、「区長への手紙実施要綱」に基づき行うことにする。

(準用)

第9条 電子メールにより受信した区民等の意見等(第4条第2項の規定により区長への手紙とした場合を除く。)の処理にあたっては、区長への手紙実施要綱第3条第3項、第5条、第7条第3項、第10条及び第13条の規定を準用する。

(補則)

第10条 その他、本基準に定めのない事項について疑義がある場合は、政策経営部広聴広報課長と協議し処理すること。

付 則

この基準は平成13年10月1日から施行する。

付 則

この基準の一部改正は平成15年4月1日から施行する。

付 則

この基準の一部改正は平成16年3月15日から施行する。

付 則

この基準の一部改正は平成24年3月21日から施行する。

付 則

この基準の一部改正は令和3年3月8日から施行する。