

件名	県政クイックアンサー制度の実施について
経緯	<p>○ 県政に対する意見・要望等を受け付け、県民ニーズを把握するとともに、スピーディな県政を実現するために、県政クイックアンサー制度を実施する。</p> <p>○ 参考（H19. 2月議会知事答弁） 「県民ニーズを的確に把握し、迅速な施策展開を図るため、県民からの要望に1週間以内で回答する『県政クイックアンサー制度』を設けるなど、簡素でスピーディな県政を実現します。」</p>
内容	<p>○ 県政クイックアンサー制度を以下のとおり実施する。</p> <p>1 制度内容 メール、郵便、ファックスで寄せられた意見・要望等に対して、受信した日の翌日から起算して県の休日を除く5開庁日以内に回答する。 ・実施要領（別紙）</p> <p>2 開始時期 ・インターネットメール 平成19年4月18日 午前8時30分受付開始 県ホームページの「県政クイックアンサー」ページから受け付け（トップページには、「県政クイックアンサー」のバナーを追加） ・郵便、ファックス 平成19年4月下旬 県政ポストに専用用紙、封筒、ハガキを配置し随時受付を開始</p> <p>3 事務処理 ・広聴広報課長は、受信した意見・要望等を関係課長に送付し対応を要請 ・関係課長は、期限内に差出人に回答し、広聴広報課に内容を報告 ・広聴広報課長は、意見・要望等及び回答を毎週知事に報告 ・寄せられた意見・要望等及び回答を庁内で共有し、県政運営の参考とするとともに、主なものを県ホームページに登載</p> <p>○ 「知事への手紙制度」は廃止する。</p> <p style="text-align: right;">【問い合わせ先】 広聴広報課広聴担当 (内線) 1453 (直通) 055-223-1336</p>

県政クイックアンサー制度実施要領

1 目的

この要領は、県政に対する意見・要望等(以下「意見等」という。)を受け付け、県民ニーズを把握するとともに、スピーディーな県政を実現するために県政クイックアンサー制度を実施することについて必要な事項を定める。

2 対象

対象案件は次のとおりとする。

- (1) 県ホームページに設置した「県政クイックアンサー」の送信フォームから、メールにより寄せられた意見等
- (2) 県政ポストに配置した「県政クイックアンサー」専用用紙を用いて、郵便又はファックスにより寄せられた意見等
- (3) その他、広聴広報課長が、クイックアンサーとして処理することが適当と判断した意見等

3 処理

意見等の処理方法は次のとおりとする。

- (1) 広聴広報課長は、受信した意見等について、受付番号を付与し関係課長へ対応を要請する。
- (2) 関係課長は、意見等を受信した日の翌日から起算して県の休日を除く5開庁日以内(以下「期限内」という。)に差出人に回答し、回答後直ちに回答内容を広聴広報課長に報告するものとする。
なお、広聴広報課が意見等の到達を確認した日をもって受信した日とする。
- (3) 意見等の内容により、書面による回答になじまない案件で、具体的な対応が必要な場合も、期限内に対応することとし、対応内容を広聴広報課長に報告するものとする。
- (4) 関係課長は、期限内に回答又は対応できない場合は、その時点で進捗状況を一旦差出人に連絡し、以後速やかに回答又は対応するものとする。
- (5) 回答文の発信者名は、原則課長とし、関係課が複数に及ぶ場合は連名とする。
ただし、知事名等で回答することが特に必要な場合は、知事等の決裁を得た上で回答するものとする。
- (6) 関係課が同一部内で複数に及ぶ場合は、部内で調整の上、回答文を作成し、差出人に回答するものとする。
- (7) 関係課が複数部局に及ぶ場合は、関係課から提出された回答案をもとに、広聴広報課が回答文を作成し、差出人に回答するものとする。この場合、関係課長は意見等を受信した日の翌日から起算して、県の休日を除く3開庁日以内に広聴広報課長に回答案を提出するものとする。
- (8) 広聴広報課は、寄せられた意見等及び回答又は対応内容を毎週知事に報告するものとする。
- (9) 意見等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「山梨県個人情報保護条例」に基づき適正な管理を行うこととする。

4 活用

- (1) 広聴広報課は、寄せられた意見等及び回答内容を職員ポータルに登載して情報を共有化し、県政運営の参考に資する。
- (2) 広聴広報課は、寄せられた意見等及び回答の中から主なものをホームページに登載し公表する。

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に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、平成19年4月18日から施行し、平成17年4月1日施行の「知事への手紙処理要領」については廃止する。