

国民の皆様の声・集計報告票

平成26年8月2日～8月8日受付分

担 当 部	企画調整部企画課 国民の皆様の声担当 (03-3506-9600)
-------	--------------------------------------

国民の皆様の声 把握方法別件数	電話	HP入力フォーム	メール	FAX	来訪	合 計
	件	1 件	件	件	件	1 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	制度に関する提言	件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	件
	法令遵守違反に関するもの	件
	その他	1 件

(主なご意見等)

項番	内 容	お答え
1	審査業務部への問い合わせは「申請窓口への問い合わせ票」を用いてFAXで行い、電話で回答することになっているが、回答をいただくまで、3日間留守にせず、電話を待っていなければなりません。「申請窓口への問い合わせ票」をe-mailに添付して問い合わせ、回答もメールで返信していただく方法にしていきたい。	審査業務部が行っているFAXによる相談は、申請窓口として申請・届出等に関する記述方法や手続きについて事前にFAXにより受け付け、3日以内を目途に電話で回答しているところです。 回答の方法については、ご質問者様との電話でのやり取りの中で、主旨・詳細情報を確認し、互いにHP画面を見ながら詳しい説明を行うなど、よりの確できめ細かい対応を行うことが可能となる電話での回答が適切と考えております。 電話連絡で不在時には再度電話したり、折り返しの電話を頂くなど適切な対応をさせて頂いておりますのでご理解をお願いします。 回答にあたり、ご質問の主旨をできるだけ正確に把握するため、お問い合わせは文章にしていたらFAXで受け付けております。 なお、お問い合わせをe-mailで受け付けることについては今後の検討課題とさせていただきます。