

総務局 都民の声窓口寄せられた都民の声

(令和2年3月分)

●受付件数と区分

区分	提言・意見	苦情	要望	相談・問合せ	その他	合計
件数	1	2	0	674	4	681

※ 上記区分の定義

提言：施策の未実施や不十分さ等について、新たな施策の実施や既存の施策の改善策を具体的に提示し、その実施を求めるもの。

意見：施策や職員の行為についての激励・感謝、評論・感想等で、一般的な都政や知事発言等に対する賛否や批判を含むもの。

苦情：施策の実施または未実施等に伴う被害等の不都合や職員の対応への不満を申し立てるもの。また、その是正、補償、陳謝等の救済を求めるもの。

要望：施策の未実施や不十分さ等についての改善を求めるもので、改善の方法等について言及されていないか、あるいは抽象的なもの。

相談：困りごとについての判断の指針や助言、またはそのために必要な情報や対話を通じて求められるもの。

問合せ：施設の所在地、事務所の所管部署、施策の内容や手続きなど知りたい点を明示して尋ねるもの。

その他：都政運営とは直接関係のない事象に関する苦情・要望・提言・意見で趣旨等不明

●総務局に寄せられた都民の声と対応事例

<入庁手続きの電子化について>

都庁の入庁手続きが電子化すると聞きましたが、手続き方法を教えてください。

<回答>

令和2年3月30日から来庁者の利便性の向上などを目的に、入庁手続きを電子化します。方法は2通りございます。1つ目は、スマートフォン、タブレット等から「都庁舎来庁者受付」にアクセスいただき、来庁日、氏名、訪問先などの必要事項を入力してQRコードを作成ください。作成したQRコードを受付の警備員に提示して一時通行証を受け取ってください。2つ目は、来庁時に都庁舎に設置の端末から、氏名、訪問先などの必要事項を入力し、印刷されたQRコードを入庁受付の警備員に提示し、一時通行証を受け取ってください。いずれの方法でも可能ですので、是非ご利用ください。