

# 電子申請ヘルプデスク(案)

令和3年3月3日

# ヘルプデスクの対応範囲について

電子申請の運用開始に伴い、入力方法等の問い合わせに一元的に対応する専用のヘルプデスクを設置する。

## 【ヘルプデスクの対応範囲】

建設業許可、経営事項審査の電子申請に係る方法等に関する問い合わせ対応

- ・ ログイン、認証方法について
- ・ 申請書類の作成、確認書類の添付方法について
- ・ 代理申請の方法について
- ・ 申請書類作成ソフト等からのデータ取込について
- ・ エラー時の対応について
- ・ 手数料の納付方法について
- ・ 通知書のダウンロード、印刷について
- ・ 申請状況、過去の申請履歴等の参照について
- ・ その他電子申請に係る問い合わせ
- ・ 電子閲覧に関する問い合わせ(令和5年度以降)

※建設業許可、経営事項審査の申請・届出内容、制度等に関する問い合わせは、許可行政庁による対応を想定。

※Gビズに関する問い合わせは、GビズIDヘルプデスクによる対応を想定。

## 【ヘルプデスクの業務内容・対応時間等】

- ・ 業務内容：問い合わせの受付、対応記録の作成
- ・ 対応時間：平日(土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く)9時～17時
- ・ 受付方法：電話、メール
- ・ 想定件数：2,000件/月
- ・ 体制：5名程度(管理者、予備要員含む)