

ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手順

1 ご意見箱など神奈川地区センターへ直接寄せられたご意見・苦情等の取り扱い方

神奈川地区センターに直接寄せられるケースとしては、ご意見箱に投函される場合、インターネット経由で送信される場合アンケートへの記述の場合、窓口へ直接寄せられる場合等があります。

いずれの時も、次の手順により、ご意見・苦情等を取り扱います。

ご意見・苦情等の受付・対応担当者：横浜市神奈川地区センター 館長

ご意見・苦情等について、神奈川地区センター内に掲示（個人情報に配慮）



苦情については、神奈川地区センター（館長）よりNPO法人こらぼネット・かながわ事務局（指定管理者・担当事務局長）及び区役所地域振興課へ送付されるとともに事実確認・対応策について協議

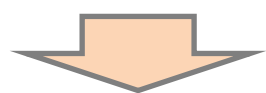


ご意見・苦情等の対応策について、当事者に通知。合わせて神奈川地区センター内に掲示

2 横浜市に直接寄せられたご意見・苦情等の取り扱い方

横浜市のケースとしては、主としてご意見ダイヤル（TEL 6 6 4 - 2 5 2 5 ・ FAX 6 6 4 - 2 8 2 8）区役所（TEL 4 1 1 - 7 0 9 5）に寄せられるご意見・苦情等をいい、この場合の取り扱いは原則次のとおりです。

横浜市または区役所（地域振興課。以下同じ。）よりNPO法人こらぼネット・かながわ事務局（指定管理者・担当事務局長。以下同じ。）へ当該ご意見・苦情等についての内容照会



NPO法人こらぼネット・かながわ事務局より神奈川地区センター（担当：館長。以下同じ。）に当該ご意見・苦情等について、事実確認するとともにその対応策について協議



NPO法人こらぼネット・かながわ事務局より区役所へ当該ご意見・苦情等について事実確認の結果とその対応策を送付するとともに区役所と協議



横浜市・区役所より、当該ご意見・苦情等についての対応策がNPO法人こらぼネット・かながわ事務局に送付されるとともに、神奈川地区センターにおいて当該対応策を本人に通知し、あわせてその旨を神奈川地区センター内に掲示する。