

苦情等の対応・解決の仕組・手順について

1 ご意見箱へ直接寄せられたご意見・苦情等の取り扱い方

菅田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、窓口で直接寄せられる場合等があります。いずれのときも、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： 菅田地区センター館長

ご意見・苦情等について、菅田地区センター内に掲示(個人情報に配慮)



苦情については、菅田地区センター館長より指定管理者こらぼネット・かながわ事務局を經由して区役所地域振興課へ送付するとともに、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。あわせて、菅田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(Tel664-2525. Fax664-2828 区役所Tel411-7095)に寄せられるご意見・苦情等をいい、この場合の取扱いは原則次のとおりです。

横浜市又は区役所(地域振興課。以下同じ。)より、指定管理者こらぼネット・かながわ事務局を經由して菅田地区センター館長へ、当該ご意見・苦情等についての内容照会。



菅田地区センター館長において当該ご意見・苦情等について、事実確認するとともに、その対応策を指定管理者こらぼネット・かながわ事務局と協議



菅田地区センター館長より、指定管理者こらぼネット・かながわ事務局を經由して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、菅田地区センター館長に送付されるとともに、同館長より当該対応策を本人に通知し、あわせてその旨を菅田地区センター内に掲示する。