

○和光市民文化センター苦情等対応要綱

(平成18年7月27日制定)

改正 平成19年3月22日

(目的)

第1条 この要綱は、和光市民文化センター（以下「文化センター」という。）を利用する利用者からの苦情等に対する公益財団法人和光市文化振興公社（以下「公社」という。）の対応の体制を定め、もって文化センターの管理業務の向上を図ることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この要綱により、公社が対象とする苦情等は、公社が指定管理者として文化センターの事業計画に基づき実施する事業に係る苦情、意見等とする。ただし、法律、条例等の制度の改正を目的とする苦情等については、本要綱では対象としない。

(苦情等対応体制)

第3条 苦情等の対応体制として、苦情等の申し出を行いやすくする環境を整えるため、公社に苦情等受付担当者を置き、公社職員のうちから理事長が任命する。

2 苦情等の処理の責任体制を明確にするため、公社に苦情等対応責任者を置き、文化センター館長を充てる。

(苦情等受付担当者の職務)

第4条 苦情等受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情等の受付
- (2) 苦情等の内容の確認と記録
- (3) 苦情等の内容及びその対応策について苦情等対応責任者への報告

(苦情等対応責任者の職務)

第5条 苦情等対応責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情等の内容の原因及び対応策の検討
- (2) 苦情等解決のための苦情等申出人との調整
- (3) 苦情等の内容及びその対応について理事長との協議
- (4) 苦情等の改善状況について理事長への報告

(苦情等の申出)

第6条 苦情等の申出は、苦情等申出書（様式第1号）の提出によるほか、苦情等申出書によらない文書での提出又は口頭により行うことができるものとする。

(処理結果の記録及び通知)

第7条 苦情等対応責任者は、苦情等の処理が終了したときは、苦情等の申出から解決、改善までの経過と結果について、文書により記録し、理事長に報告する。

2 理事長は、苦情等処理結果を苦情等処理結果通知書（様式第2号）により、苦情等の申出人に通知する。

3 理事長は、苦情等の申出から解決、改善までの経過と結果について、職員に周知する。

(庶務)

第8条 苦情等対応の庶務は、公社事務局において処理する。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成18年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

苦情等申出書

年 月 日

公益財団法人和光市文化振興公社理事長 宛

住 所
(申出人)氏 名
電話番号

和光市民文化センター苦情等対応要綱第6条の規定により、次のとおり苦情等の申し出をします。

苦情等申出の趣旨	
苦情等申出の概要	
これまでの相談等の状況	<input type="checkbox"/> 相談している <input type="checkbox"/> 相談していない 相談内容
備 考	

注意 申出人の住所及び氏名は、団体、事業者等にあつては、所在地、名称及び代表者の氏名を記入してください。

苦情等処理結果通知書

財和管発第 号
年 月 日

様

公益財団法人和光市文化振興公社
理事長

年 月 日の苦情等の申出につきましては、次のとおりの苦情処理結果といたしますので、通知いたします。

今後におきましても、市民文化センターの管理運営につきましてはご理解と、ご支援をよろしくお願いいたします。

苦情等処理内容	
改善内容	