

苦情解決制度

みどり市社会福祉協議会では、市民や利用者みなさんからいただく苦情やご意見に対して、適切に対処するための体制を整備しています。

苦情やご意見がありましたら、遠慮なく最寄りの本支所にお申し出ください。

1 苦情解決体制

- (1) 苦情解決責任者（各部署の責任者等）
- (2) 苦情受付担当者（各部署の職員）
- (3) 第三者委員（苦情解決に向けて公平・中立に取り組む外部の方）

2 苦情解決の流れ

- (1) 苦情やご意見は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

本 所：76-4111

大間々支所：72-4054

東 支 所：97-2828

- (2) 苦情受付担当者が受け付けた苦情やご意見を苦情解決責任者に報告し、その内容によって第三者委員に報告します。ただし、拒否された場合は報告しません。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に取り組みます。また、苦情申出人は第三者委員の立ち合いや助言を求めることができます。
- (4) みどり市社会福祉協議会で解決できないものは、群馬県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

電話：027-255-6669 F A X：027-255-6173