様式１６

**【提案書】苦情処理体制**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　入札者名：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **評価項目** | **苦情処理手順等** | | **苦情処理手順（受付手順マニュアル・市への**  **報告様式）の作成時期** |
| 苦情処理体制の整備状況 | 有 | 無 |  |

　　※作成済みであれば、苦情処理受付手順マニュアル（写し）及び市への報告様式を提出すること。

　　※内容については、役割分担、報告・指示及び結果報告系統、伝達方法を必ず記入すること。