



Handläggare

Datum  
2011-02-08

## Rutiner för handläggning av synpunkter och klagomål

### Inkomna synpunkter och klagomål behandlas som följer:

1. Svarebrev skickas till avsändaren (den som öppnar posten gör detta): "Tack för dina synpunkter/klagomål. Vi kommer att lämna över skrivelsen till ..."
2. Överlämna synpunkter/klagomål till enhetschef, som tar kontakt med den klagande inom 7 dagar.
3. Enhetschef utreder och svarar den klagande. Klagomålet och enhetschefens svar lämnas för information till kommunstyrelsen.
4. Alla klagomål och synpunkter sparas på ett ställe. Efter årets slut görs en sammanställning som presenteras i verksamhetsberättelsen.