



Rutin för handläggning av synpunkter och klagomål

Inkomna synpunkter och klagomål behandlas som följer:

1. Svarebrev skickas av kanslist på kommunledningskontoret 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 skyndsamt tar kontakt med den klagande
3. Enhetschef utreder och svarar den klagande. Klagomålet och enhetschefens svar lämnas för information till kommunstyrelsen.
4. Alla klagomål och synpunkter sparas på kommunens kansli. Efter årets slut görs en sammanställning som presenteras i verksamhetsberättelsen.