

Heby kommuns författningssaml



KOMMUNFULLMÄKTIGE

ISSN 2000-043X

**HebyFS
2005:10**

Infördes i
författnings-
samlingen den
16 juli 2008

Policy för hantering av synpunkter och klagomål;

Kommunfullmäktige beslutade¹ den 12 december 2005 om följande policy.

Denna policy gäller för Heby kommuns politiska organisation och förvaltningen i alla dess delar.

Syftet med policyn är att alla anställda och förtroendevalda har ett gemensamt förhållningssätt för hur vi tar emot och hanterar synpunkter och klagomål från medborgarna och brukarna.

När synpunkter och klagomål hanteras enligt denna policy ger det verksamheterna ett gyllene tillfälle till ständiga förbättringar.

Hantering av synpunkter och klagomål avser inte interna klagomål, felanmälningar, skadeståndsanspråk eller överklaganden av fattade beslut.

POLICY

- Vi tar synpunkter och klagomål på allvar.
- Vi anser att synpunkter och klagomål ger oss möjlighet att förbättra verksamheten.
- Vårt mål är att lösa problem där de uppstår.
- Våra rutiner för hantering av synpunkter och klagomål är tydliga.
- Vi tar oss an synpunkter och klagomål utan dröjsmål.
- Vi har en systematisk uppföljning och dokumentation.
- Vårt mål är att åtgärda, förbättra och ställa till rätta.

¹ Kf § 205/2005. PM, 10 maj 2005, U.2005.2014

Denna policy träder i kraft den 20 december 2005.

Ronny Orvendal
Kommunfullmäktiges ordförande

Katarina Welin
Administrativ chef