



KARLSKOGA
KOMMUN

Policy

Synpunkts- och klagomålspolicy för Karlskoga kommun



Fastställd av: KF § 231/2007
Revideras senast: 201 ej beslutat

Innehåll

Policy – Synpunkts- och klagomålspolicy	3
Omfattning	3
Syfte	3
Förhållningssätt.....	3
Avgränsning.....	3
Ansvar för efterlevnad	3



Vision. Övergripande beskrivning av ett önskvärt framtida tillstånd. Ska ange i vilken riktning kommunen är på väg. För Karlskoga kommun finns en vision – Vision 2020.

Mål och budget. Dokumentet Mål och budget sammanfattar vad kommunens verksamheter ska uppnå (mål och resultat) inom den närmaste treårsperioden i syfte att nå Vision 2020 samt vilka ekonomiska resurser som finns till verksamheternas förfogande.

Mål och resultat följs upp tre gånger om året – efter april, augusti och december

Program. En översiktlig politisk viljeriktning inom ett sakområde. Särskild definition i plan- och byggsammanhang eller annat.

Policy. Kommunens grundläggande förhållningssätt/värderingar och vägledande principer.

Riktlinje. Beskriver tillvägagångssätt i olika sakfrågor och är ett stöd för hur frågor bör hanteras och genomföras.

Policy – Synpunkts- och klagomålspolicy

Alla anställda inom Karlskoga kommun arbetar för dem som lever och verkar i Karlskoga.

- Vi kännetecknas av öppenhet och nytänkande
- Vi visar respekt för uppdrag, individ och omvärld
- Vårt arbetssätt präglas av enkelhet
- Vårt arbete kännetecknas av helhetssyn

Ur "Gemensamma värderingar i Karlskoga kommun"

Omfattning

Policyn handlar om det önskvärda förhållningssätt som förtroendevalda, chefer och medarbetare ska ha i mötet med medborgare och brukare som vill lämna synpunkter eller klagomål.

Syfte

Syftet med systematisk synpunkts- och klagomålhantering är två. Det första syftet är att ta till vara på medborgarnas/brukarnas synpunkter och klagomål för att kunna utveckla och förbättra verksamheterna i Karlskoga kommun. Det andra syftet är att utveckla medborgar- och brukardialogen.

Förhållningssätt

Alla förtroendevalda, chefer och medarbetare ansvarar för att

- underlätta för medborgare och brukare att komma med synpunkter och klagomål
- alla synpunkter och klagomål tas på allvar och fångas upp så nära medborgaren/brukaren som möjligt
- synpunkter och klagomål slussas vidare i organisationen, om de inte går att lösa direkt
- inkomna synpunkter och klagomål behandlas så snabbt som möjligt
- inkomna synpunkter och klagomål besvaras och registreras
- medborgare/brukare som kommer med synpunkter och klagomål bemöts på ett professionellt och respektfullt sätt.

Avgränsning

Synpunkter och klagomål enligt denna policy ersätter inte medborgarens rättighet att överklaga ett myndighetsbeslut enligt Förvaltningslagen.

Policyn för hantering av synpunkter och klagomål är inte avsedd att hantera synpunkter och klagomål som rör kommunens arbetsgivaransvar.

Ansvar för efterlevnad

Policyn fastställdes i december 2007 och började gälla 1 januari 2009. Då togs inte beslut om ansvarig för efterlevnad.

