

# Synpunkts- och klagomålpolicy för Laxå kommun

## Inledning

*"Laxå kommun ska vara ett attraktivt boendeanternativ och ha ett offensivt näringsliv, ett aktivt föreningsliv och en professionell kommunal organisation i dynamisk samverkan till nytta för medborgarna"*

Ett viktigt led i kommunens vision är att införa en gemensam synpunkts- och klagomålshandtering i Laxå kommun.

## Syfte

Syftet är dels att ta tillvara på medborgarnas/brukarnas synpunkter och klagomål för att kunna utveckla och förbättra kvaliteten i verksamheterna dels för att kunna utveckla dialogen med medborgarna/brukarna.

## Principer

- Inkomna synpunkter och klagomål ska besvaras och registreras.
- I de fall där synpunkter och klagomål inte går att lösa direkt ska de slussas vidare till rätt handläggare.
- Medborgare/brukare som kommer med synpunkter och klagomål ska bemötas på ett professionellt och respektfullt sätt.

## Mål

Laxå kommun ska förbättra förutsättningarna för att kunna erbjuda bra kvalitet i de olika verksamheterna så att medborgarna/brukarna/skattebetalarna kan känna sig nöjda med sin kommun.

## Målgrupper

Alla invånare och besökare i Laxå kommun ska kunna lämna synpunkter, klagomål och förslag.

## Ansvar

Alla förtroendevalda, chefer och medarbetare ansvarar för att underlätta för medborgare och brukare att komma med synpunkter/klagomål/förslag.

## Begränsning

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.

Gäller från och med 1 mars 2009