

På rätt spår – Policy för klagomål, synpunkter och förslag från medborgare

Alvesta kommun

- är tydlig med vad som är kommunens ansvarsområde och vilka tjänster och vilken service medborgarna kan förvänta sig att få,
- ger tydlig information om var och hur medborgarna kan lämna klagomål, synpunkter och förslag,
- tar hand om, följer upp och dokumenterar inlämnade klagomål, synpunkter och förslag,
- använder klagomål, synpunkter och förslag till att förbättra kommunens verksamheter, och detta är en viktig del i kommunens kvalitetsarbete.

Alvesta kommun har som mål att erbjuda god kvalitet i alla verksamheter. Synpunkter, förslag och klagomål från medborgarna tas tillvara i arbetet med att utveckla verksamheterna.

Ibland vill man klaga på något – ibland vill man berätta att något är bra. Alla klagomål, synpunkter och förslag är värdefulla. De talar om vad medborgarna tycker om kommunens tjänster.

Kommunen inriktning är att i dialog med medborgaren lösa problemet direkt i vardagen. När något inte fungerar, eller medborgaren inte får gehör, behövs särskilda rutiner och riktlinjer för hantering av synpunkter, förslag och klagomål.

Kommunen ska ta hand om framförda klagomål, synpunkter och förslag utan dröjsmål. Inom en vecka ska medborgaren få besked om att klagomålet, synpunkten eller förslaget nått fram till kommunen och vem som är ansvarig handläggare.

Medborgaren, personal och politiker informeras om vidtagna åtgärder så fort som möjligt.

Medborgaren ska känna att hon/han har blivit bemött vänligt och respektfullt, och att klagomål, synpunkter och förslag hanteras seriöst.

