

Klagomålspolicy för Kils kommun

Kils kommun ska välkomna alla synpunkter och klagomål. En snabb hantering av klagomål/synpunkter i positiv anda gör att vi får nöjdare kunder och medarbetare. Vi får en bättre verksamhet som är mer kundorienterad och som ständigt utvecklas.

Alla som lämnar klagomål eller synpunkter ska tackas för att de gjort sig besväret att framföra dessa till oss. Vi ska också beklaga det inträffade.

Alla klagomål ska tas tillvara på ett positivt och konstruktivt sätt och kunden ska få den första återkopplingen inom 14 dagar.

DET SKA VARA LÄTT ATT LÄMNA SYNPUNKTER OCH ATT KLAGA

Alla medarbetare inom Kils kommun ska ha god kännedom om kommunens klagomålspolicy och om rutinerna för hur klagomål/synpunkter ska tas emot och behandlas. Kunder som framför klagomål/synpunkter får inte hänvisas runt i organisationen.

Vi ska tala om för våra kunder att vi vill veta om de är missnöjda eller har synpunkter.

Vi ska informera alla kunder om hur de kan framföra synpunkter och klagomål.

De medarbetare som tar emot klagomål ansvarar för att klagomål/synpunkter registreras och hanteras.

KLAGOMÅL/SYNPUNKTER SKA BIDRA TILL ATT FÖRBÄTTRA OCH UTVECKLA VERKSAMHETEN

Den information vi får genom klagomål/synpunkter ska användas för att öka kunskapen inom organisationen och bidra till att vi ständigt utvecklar och förbättrar verksamheten. Alla klagomål/synpunkter ska registreras och sammanställas. Respektive enhet ska analysera orsakerna till inkomna klagomål/synpunkter så att förbättringar kan vidtas. Erfarenhet av genomförda förbättringar ska spridas till andra enheter.

Kils kommun	Postadress	Besöksadress	Telefon +46 (0)554-191 00	Bankgiro 109-6510
	Box 88	Kommunhuset	Fax +46 (0)554-129 74	PlusGiro 12 21 10-0
	665 23 Kil	Ö Torggatan 2D	E-post kommun@kil.se	Organisationsnummer 212000-1751