

Ks § 79  
Au § 34                      Dnr 32/02      108

## **Policy för bemötande och klagomålshantering i Timrå kommun**

### **Beslut**

Kommunstyrelsen beslutar på arbetsutskottets förslag:

1. Ej inrätta en speciell "klagomur" i kommunen.
2. Anta den föreslagna policyn för bemötande och klagomålshantering att gälla för Timrå kommun.
3. Uppdra till samtliga förvaltningar att utse en person som ansvarar för klagomålshantering samt upprätta rutiner för detta.
4. Uppdra till kommunledningskontoret att, på lämpligt sätt, informera kommunmedborgarna om kommunens policy avseende hantering av synpunkter och klagomål.
5. Beslutet anmäls till kommunfullmäktige för kännedom.

---

### *Ärendet*

Krister Håkansson (v) har i motion föreslagit att en "klagomur" inrättas och att rutiner utarbetas för hur klagomål skall hanteras. Kommunfullmäktige har i beslut, den 20 juni 2001 § 42 bifallit motionen.

### *Ärendets tidigare behandling*

Kommunstyrelsen har i beslut, den 8 januari 2002 § 1, utsett en arbetsgrupp med uppdrag att utarbeta policy för klagomålshantering i kommunen. Kommunstyrelsen har vidare uppdragit till samtliga förvaltningar att utse en representant att ingå i en referensgrupp till arbetsgruppen.

Arbetsgruppen har överlämnat förslag till policy för bemötande och klagomålshantering för kommunstyrelsens godkännande.

### *Protokollsutdrag till*

*Samtliga förvaltningar + policy*

*Kommunledningskontoret, Britt-Louise (för annonsering)*

*Kommunfullmäktige*

*Exp / 2002*