



TEN 316/17

Dokumenthanteringsplan

Kärnprocesser i Mölnåls stad

5.4.1 Hantera kundförfrågningar

Antagen av tekniska nämnden 2017-09-20

Gäller från och med 2018-01-01

Verksamhetsområde 5.4 Återvinning & avfall Process 5.4.1 Hantera kundförfrågningar	Beskrivning Återvinning & avfall på tekniska förvaltningen har hand om stadens återvinning, hämtning- och hantering av avfall. Processen initieras av inkomna kundförfrågningar främst till kundtjänsten, rörande avfallsleveranser från företag och privatpersoner via telefon och epost. Det innefattar frågor och praktiska detaljer, prissättning, villkor för olika konstruktionsmaterial, containerhantering etc. Frågor besvaras i första hand av kundtjänsten och i andra hand via direktkontakt med tjänsteman på återvinning & avfall. Frågor och synpunkter hanteras även via DF respons som kundtjänst ansvarar för. För handlingar rörande ekonomisk redovisning, se process 2.4. <i>Ekonomiadministration</i> . Fakturaunderlag (<i>fakturaflöden</i>) i Future.					
Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Medium	Sökväg	Anmärkning	Seriesignum
Kontakt med kunder	Förfrågan från kunder om priser och tjänster	Vid inaktualitet	IT (G: mapp)	G:/TEF/55 Återvinning & avfall/00 Ekonomi	Förfrågan från kunder över vad det kostar och vilka tjänster som finns tillgängliga genom avfallsanläggningarna.	
	Förfrågan från kunder om mottagning ÅVC samt öppettider	Vid inaktualitet	IT (G: mapp)	G:/TEF/55 Återvinning & avfall/15 behandling AH/Kikås anl	Förfrågningar från privatpersoner eller företag om mottagningsmöjligheter och öppettider på återvinningscentraler.	
	Förfrågan från kunder om schaktmassor och mottagningsmöjligheter på Kikås avfallsanläggning	Vid inaktualitet	IT (G: mapp)	G:/TEF/55 Återvinning & avfall/15 behandling AH/Kikås anl	Förfrågningar från företag eller privatpersoner om mottagningsmöjligheter för schakt på Kikås.	
Anmälan och beslut ÅoA-tjänster	Anmälan om kompostering av hushållsavfall				Anmälan går till Miljöförvaltningen	
	Beslut om kompostering av hushållsavfall	2 år	future	Handläggare hos kundservice		
	Beställning av tömning av brunnar och tankar	2 år	future	Handläggare hos kundservice		
	Beslut om minihämtning av hushållsavfall 4ggr/år	2 år	future	Handläggare hos kundservice		