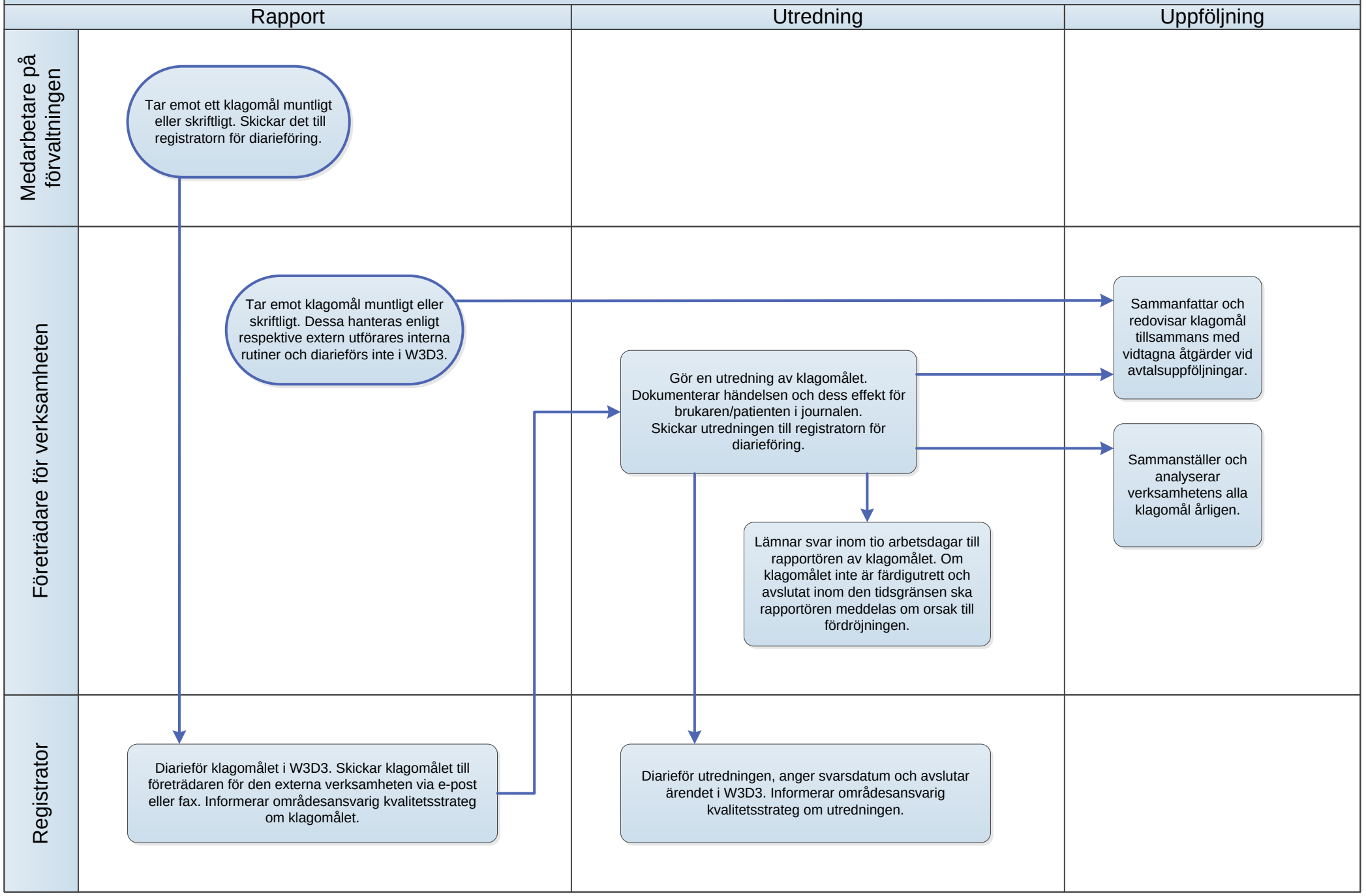Klagomål och synpunkter – process för hantering i extern regi