



Beslutad av: Kommunfullmäktige
Framtagen av: Susanne Rönnefeldt Berg,
utvecklingsstrateg

Uppdaterad:

Beslutsdatum: 2017-02-13
Dokumentansvarig: Utvecklingsstrateg

Diarienummer: KS/2016:597 003
Giltighetstid: Tills vidare



Innehåll

1	Bakgrund	4
2	Syfte	4
3	Synpunkter och klagomål	4
3.1	Vad är synpunkter och klagomål?	4
3.2	Hur ska vi förhålla oss till synpunkter och klagomål?	4
3.3	Hur fångar vi upp synpunkter och klagomål?	4
3.3.1	När ska uppgifterna som lämnas inte klassas som synpunkter och klagomål?	5
3.4	Registrering av synpunkter och klagomål	5
3.4.1	Handläggning av synpunkter och klagomål	5
3.5	Uppföljning av synpunkter och klagomål.....	5

1 Bakgrund

Synpunkts- och klagomålshanteringen är en del i det systematiska förbättringsarbetet.

Ett systematiskt bedrivet kvalitetsarbete innebär att vi samlar in och använder oss av synpunkter och klagomål för att förbättra och öka kvaliteten i våra verksamheter. Synpunkter och klagomål kan lämnas av medborgare, närstående, myndigheter, föreningar, organisationer eller andra intressenter. Målet för allt kvalitetsarbete är att kontinuerligt utveckla verksamheten, att få medborgare att känna sig delaktiga genom att lyssna och återkoppla information som framkommer samt att få delaktiga medarbetare.

En systematisk dokumentation av alla inkomna synpunkter och klagomål ska göras och analyser genomföras. För att detta ska fungera krävs att hela organisationen har ett gemensamt och positivt synsätt på synpunkter och klagomål.

2 Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att på ett systematiskt sätt arbeta med synpunkter och klagomål, och därigenom i större utsträckning ta tillvara på medborgarnas åsikter.

3 Synpunkter och klagomål

3.1 Vad är synpunkter och klagomål?

Med klagomål avses en felanmälan eller att någon framför en åsikt att verksamheten inte uppnår önskad kvalitet. Med synpunkt avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, såsom beröm och förslag på förbättringar.

3.2 Hur ska vi förhålla oss till synpunkter och klagomål?

Att framföra en åsikt ska tolkas som ett uttryck för engagemang och intresse. Då klagomål eller synpunkter framförs ska medarbetaren visa respekt, engagemang och vilja att förstå problemet och den enskildes upplevelse. Alla medarbetare ska medverka till att informera om att kommunen är öppen för synpunkter och klagomål. Information om synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i introduktion av nyanställda.

3.3 Hur fångar vi upp synpunkter och klagomål?

Information om synpunkts- och klagomålshantering ska finnas på kommunens hemsida. Synpunkter och klagomål kan idag förmedlas på en rad olika sätt. Företrädesvis lämnas de via hemsida, blankett, app eller facebook's åsiktsflik. De kan även lämnas via telefon, genom personliga samtal, e-post eller brev men då måste mottagande medarbetare registrera dessa i vårt verksamhetssystem för synpunkter och klagomål.

Den som lämnar synpunkter eller klagomål kan välja att vara anonym, men då kan man inte få återkoppling i ärendet.

3.3.1 När ska uppgifterna som lämnas inte klassas som synpunkter och klagomål?

Samtal mellan medborgare och medarbetare eller förtroendevald, som är uttryck för en allmän delaktighet i kommunala frågor, ska inte uppfattas som mottaget klagomål eller synpunkt och därmed inte rapporteras. Detsamma gäller för sociala media förutom åsiktssidan via facebook.

Lämnas ett meddelande till en medarbetare då denna inte är i tjänst, ska medarbetaren hänvisa till kommunens hemsida alternativt de blanketter som finns framtagna. Samma sak gäller information som lämnas av medborgare vid medborgardialog. Dock bör blanketter för synpunkter och klagomål finnas tillgängliga i dessa sammanhang.

3.4 Registrering av synpunkter och klagomål

En registrerad synpunkt eller klagomål betraktas som offentlig handling förutsatt att den inte innehåller uppgifter som ska sekretesskyddas. Särskilda regler gäller vid sekretess.

Synpunkt och klagomål, som inkommer till Osby kommun, utan att en mottagande verksamhet har angetts, hanteras av kansliets registrator och vidarebefordras därefter till den som ska hantera klagomålet/synpunkten. Synpunkter och klagomål, som är av betydelse för verksamheten/myndigheten tas emot och registreras av respektive verksamhets registrator.

3.4.1 Handläggning av synpunkter och klagomål

Beroende på ansvar och befogenhet hos den som handlägger samt karaktären på klagomålet/synpunkten agerar hen enligt något av nedanstående:

- ✓ Åtgärd/förbättring beslutas och vidtas.
- ✓ Förslag till åtgärd/förbättring upprättas och förs vidare till beslutande instans.
- ✓ Det analyserade och beredda klagomålet/synpunkten förs till vidare beredning av annan tjänsteman eller beredningsgrupp.
- ✓ Det analyserade och beredda klagomålet/synpunkten förs vidare till behandling i politiskt organ.

Senast tio dagar efter det att klagomålet/synpunkten inkommit, informerar handläggaren medborgaren om ärendets status. När klagomålet/synpunkten är färdigbehandlad meddelar handläggaren muntligt eller skriftligt beslut och de eventuella åtgärder som kommer att vidtas till medborgaren.

3.5 Uppföljning av synpunkter och klagomål

En årlig sammanställning över inkomna synpunkter och klagomål görs, samt hur dessa åtgärdats. Denna uppföljning ligger till grund för förbättringsarbetet i Osby kommun. I samband med den årliga uppföljningen ser man även över rutinerna för klagomål- och synpunktshantering och informations- och utbildningsinsatser planeras in vid behov.