



RIKTLINJER FÖR HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Svenljunga kommun bedriver ett aktivt kvalitetsarbete som skall utgå från kommuninvånarnas behov, förväntningar, krav och önskemål. Vi är därför angelägna om att de synpunkter och klagomål vi får till våra verksamheter hanteras på ett likvärdigt och tillförlitligt sätt oavsett var i kommunen de kommer in. Dessutom ser vi i en effektiv synpunkts- och klagomålshantering ett bra verktyg för att följa upp kommunens servicegarantier.

Vad är ett klagomål?

I det svenska språket ger ordet klagomål ofta upphov till negativa associationer. I ett väl fungerande kvalitetsarbete kan ett klagomål dock ses positivt i den mening att synpunkten eller klagomålet ger oss en möjlighet att förbättra vår verksamhet.

Klagomålet är:

Ett uttryck för att mottagaren av en service eller en tjänst inte är nöjd med hur den utförs, nivån på åtgärden eller avsaknad av åtgärd från kommunens sida.

Vid handläggning av klagomålet avgörs om det är ett berättigat klagomål. En viktig ledstjärna är då att: *"hade jag, i den klagandes situation, varit nöjd med hur mitt ärende hanterats?"*

Avgränsning

Svenljunga kommuns synpunkts- och klagomålshantering omfattar inte

- interna klagomål,
- felanmälningar,
- skadeståndsanspråk eller
- överklaganden

Hur kommer synpunkter och klagomål in

Synpunkter och klagomål kan komma in skriftligt, via e-post eller muntligt via besök och telefon. I de flesta av kommunens enheter (äldreboenden, skolor, förskolor, kommunhus, återvinningscentral m.m.) finns även gröna brevlådor uppsatta där man kan lämna synpunkter och klagomål. För dessa lådor har respektive enhet/förvaltning upprättat rutiner och tömning sker varje helgfri fredag.

Kommunen har tagit fram en särskild blankett för att underlätta lämnandet av synpunkter och klagomål. Denna blankett finns vid kommunens gröna brevlådor och på kommunens hemsida.

Hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Då vi får muntliga synpunkter eller klagomål försöker vi hänvisa den som vill lämna uppgiften till rätt person eller enhet, kanske kan det som synpunkten eller klagomålet avser enkelt rättas till. Går inte detta så frågar vi om den klagande vill skriva ned och lämna in synpunkten eller klagomålet. Om den klagande vill att vi tar emot synpunkten/klagomålet muntligt så skriver mottagaren ned vad synpunkten/klagomålet avser, noterar om den klagande vill ha

återkoppling och hur återkopplingen i sådana fall ska ske. Stäm gärna av det nedskrivna med den klagande innan samtalet avslutas. Synpunkten/klagomålet vidarebefordras sedan till rätt person/enhet.

Skriftlig synpunkt eller klagomål (eller nedtecknad muntlig synpunkt/klagomål) skall handläggas på den enhet/avdelning där det hör hemma. Inkommen synpunkt eller klagomål ankomststämplas, lämnas för diarieföring och hanteras sedan skyndsamt av lämplig handläggare, enhetschef eller annan utsedd person.

I de fall den klagande inte får svar inom den i servicegaranti stipulerade tiden fem dagar skall han/hon få ett meddelande om att synpunkten/klagomålet tagits emot, vilken enhet/handläggare som handlägger synpunkten/klagomålet och när den klagande kan förvänta sig svar. I de fall synpunkt eller klagomål lämnats i kommunens gröna brevlådor går det oftast inte att avgöra exakt när synpunkten/klagomålet lämnats. Meddelande skall för dessa synpunkter och klagomål gå ut till den klagande om svar inte kan ges inom fem dagar från det att lådan tömts.

Anonyma synpunkter och klagomål som kommer in hanteras på samma sätt som övriga synpunkter och klagomål, förutom att den klagande inte kan få svar.

Kan du som mottagare/handläggare av en synpunkt eller ett klagomål inte hantera ärendet skall det lämnas vidare till närmaste chef. Synpunkter eller klagomål som rör en själv lämnas vidare till närmaste chef som får avgöra hur ärendet lämpligen skall hanteras.

Då en synpunkt eller ett klagomålsärende avslutats och den klagande fått ett besked skall ärendet även avslutas i diariet. Skicka det svar/besked som den klagande fått till diariet och meddela att ärendet skall avslutas.

Synpunkter och klagomål gällande politiska beslut

Synpunkter och klagomål rörande sådant som beslutas eller besvaras av kommunens politiska instanser skall föras upp till arbetsutskottet i den nämnd där synpunkten/klagomålet hör hemma. Arbetsutskottet avgör sedan hur ärendet hanteras vad avser beslut, svar till den klagande etc. Meddelande skall gå ut till den som lämnat synpunkten/klagomålet om att ärendet går vidare och vilken nämnd som handlägger ärendet.

Registrering av klagomål

Samtliga synpunkter och klagomål som kommer in till Svenljunga kommun skall diarieföras (se avsnittet ovan om avgränsning). Diarieföring görs normalt av respektive nämnds registrator. Hur diarieföring skall ske och vilka möjliga kategorier som går att diarieföra på framgår av kommunens instruktioner för diariet.

Registreringen i diariet utgör underlag för den uppföljning/utvärdering som skall göras två gånger per år, februari och augusti, av inkomna synpunkter och klagomål till kommunen. Uppföljningen redovisas till kommunstyrelsen.

Riktlinjerna utvärderas och uppdateras senast 1 april 2008.
Ansvarig processägare är kanslichef.