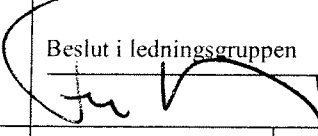




NORDANSTIGS  
KOMMUN

# Rutin för synpunkter och klagomål i Nordanstigs kommun

<b>Dokumentnamn</b> Rutin för synpunkter och klagomål		<b>Reviderad datum</b> 2013-01-28 2014-05-20	
<b>Dokumentansvarig</b> Kvalitets- och utvecklingsenheten	<b>Fastställd av</b> Beslut i ledningsgruppen  Fredrik Pahlberg 22/15		- -
	<b>Hidnr.</b> 2014.2456	<b>Original datum</b> 2012-12-18	<b>Giltig till och med</b> Tills vidare

## **RUTIN FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL**

Nordanstigs kommun har ett positivt förhållningssätt till synpunkter och klagomål och ser dem som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten. Det är viktigt att alla som arbetar inom kommunens (utbildnings, stöd och omsorgs) verksamheter och de som arbetar med myndighetsutövning/handläggning av enskilda ärenden bemöter dem som har synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Vårt mål är att handlägga synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till om fel kan ha uppstått.

### **Definition av synpunkter och klagomål**

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från olika kunder, brukare, elever, föräldrar/vårdnadshavare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners, uppdragstagare m.fl.

Som medarbetare inom kommunens verksamheter och i myndighetsutövning/handläggning är det till dig som ovanstående medborgare oftast vänder sig med synpunkter och klagomål.

I lagrummen som reglerar omsorg, socialtjänst och utbildning ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete, och att det finns ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten, och för att identifiera nya eller inte tillgodosedda behov.

Anmälan om allvarliga missförhållanden, misstanke om allvarliga missförhållanden inom individ och familjeomsorgen, omsorgsverksamheten och skolverksamheten (försummelse) och avvikelser ingår också i det systematiska kvalitetsarbetet. Hanteringen av dessa sker i enlighet med särskild rutin för avvikelshantering.

### **Nordanstigs kommun vill**

- Underlätta för den enskilde att komma med synpunkter och klagomål.
- Förbättra medborgarnas möjligheter att påverka kommunens verksamheter.
- Ge verksamheterna möjligheter att rätta till felaktigheter och brister.

### **Synpunkter och klagomål kan framföras på olika sätt, men ska hanteras lika**

Exempelvis:

- En person pratar direkt med dig om synpunkter och klagomål, personligen eller telefonsamtal.
- En person framför synpunkter eller klagomål via e-post eller sms.
- Synpunkter och klagomål kommer in via brev.
- Synpunkter och klagomål kommer via sociala medier.
- Synpunkter och klagomål kommer in via( "synpunkter och frågor") kontaktformulären på kommunens webbplats [www.nordanstig.se](http://www.nordanstig.se)

### **Process för synpunkter och klagomål**

*Chefen ansvarar för att en rutin/checklista för ärendeflödet inom enheten upprättas.*

1. Medarbetare ansvarar för att synpunkter eller klagomål som tagits emot vid personlig kontakt eller telefon dokumenteras och skickas till registrator för registrering. Har synpunkter eller klagomål inkommit via brev eller e-post vidarebefordras kopia till registrator.
2. Referensgruppen (som står för kommunens bevakning i sociala medier) ansvarar för att klagomål och synpunkter som kommer till kommunen via sociala medier skickas till registrator för registrering och diarieföring när motagaren förstått ärendets art. Övrig kommunikation via sociala medier i samma ärende ska inte registreras i ärendet, utan ska tas om hand enligt antagna riktlinjer för sociala medier.

Om det finns problem att tyda vad avsändaren vill ska referensgruppen ta kontakt med någon på kvalitets- och utvecklingsenheten, för bedömning om det finns ett ärende att gå vidare med in i organisationen.

3. Registrator ansvarar för att synpunkten eller klagomålet ankomststämplas och registreras (diarieförs) i enlighet med offentlighetsprincipen. Registrator skickar ett mottagarbevis till den person som lämnat synpunkten eller klagomålet, om kontaktuppgifter finns. Registrator ansvarar vidare för att ärendet skickas till kvalitets- och utvecklingsenheten.
4. Kvalitets- och utvecklingsenheten ansvarar för upprättandet av akt samt registrering av ärendet i ett system för uppföljning och framtagande av statistik. Kvalitet- och utvecklingsenheten ansvarar även för att de synpunkter och klagomål som inkommit till kommunen inom två arbetsdagar sänds till ansvarig chef för berörd verksamhet/enhet.
5. Berörd chef ansvarar för att synpunkterna och klagomålen analyseras och besvaras/åtgärdas. Chefen ansvarar för att den som framfört synpunkter/klagomål får återkoppling inom tio arbetsdagar förutsatt att personen lämnat namn, telefonnummer och/eller e-postadress, med information om vidtagna åtgärder (om det är möjligt med hänsyn till sekretessbestämmelser).

Vidtagna åtgärder och återkoppling till den som lämnat klagomålet ska dokumenteras av ansvarig chef och kopia skickas till kvalitets- och utvecklingsenheten.

*Offentlighetsprincipen råder och dokumentationen ska skrivas med tanke på detta.*

6. Kvalitets- och utvecklingsenheten ansvarar för att återförd svarsdokumentation får händelseid. hos registrator och kopplas till/förvaras i diarieförd akt som arkiveras.
7. Externa utförare som har avtal med Kommunstyrelsen eller delegat ansvarar för att sammanställa alla inkomna synpunkter/klagomål och vidtagna åtgärder vilket skickas en gång per år till kommunen.
8. Kvalitets- och utvecklingsenheten ansvarar för att sammanställa och analysera alla inkomna synpunkter och klagomål en gång per år.
9. Kommunstyrelsen delges resultatet, vilket används som underlag i nämndens uppföljnings-, planerings- och utvecklingsarbete.
10. Miljöfrågor registreras och vidarebefordras till miljökontoret med begäran att få en kopia på svaret till frågeställaren.

### Vilka frågor ska inte hanteras som synpunkter och klagomål?

- Missförhållanden, tillbud, avvikelser och försummelse som ska hanteras enligt gällande "Rutin för hantering av avvikelshantering".
- Hantering av synpunkter/klagomål får inte blandas samman med de möjligheter som finns att överklaga ett beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga. Frågor som kommunen inte ansvarar för ska hänvisas till rätt instans, t.ex. Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, primärvården, bussbolag, eller andra instanser.
- Handlingar av uppenbart ringa betydelse för kommunens verksamhet t.ex. reklam, litteratur, anonyma skrivelser med meningslöst eller obegripligt innehåll.
- Enkla frågor, t.ex. adress, telefonnummer med mera besvaras direkt.

### Om du har frågor kan du alltid vända dig till:

#### **Kommunsekreterare**

Eva Engström  
[eva.engstrom@nordanstig.se](mailto:eva.engstrom@nordanstig.se)  
Telefon 0652-361 03

#### **Utskottssekreterare**

Ulla Britt Hånell  
[Ulla.hanell@nordanstig.se](mailto:Ulla.hanell@nordanstig.se)  
Telefon 0652-362 33

#### **Social omsorg**

David Lindkvist, socialchef  
[David.lindkvist@nordanstig.se](mailto:David.lindkvist@nordanstig.se)  
Telefon 0652-361 49, mobil 070-190 71 58

#### **Vård- och omsorg**

Malin Rutström, verksamhetschef  
[Malin.rutstrom@nordanstig.se](mailto:Malin.rutstrom@nordanstig.se)  
Telefon 0652-361 28

#### **Utbildning**

Eva Fors, skolchef  
[Eva.fors@nordanstig.se](mailto:Eva.fors@nordanstig.se)  
Telefon 0652-362 22

#### **Kommunledningskontor**

Mona Franzén-Lundin, verksamhetschef  
[Mona.franzen-lundin@nordanstig.se](mailto:Mona.franzen-lundin@nordanstig.se)  
Telefon 0652-361 68

Besöksadress Kommunhuset Södra vägen 14 820 70 Bergsjö