



SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

RIKTLINJE

Antagen av Kommunfullmäktige 2019-09-16 § 89



Klagomål och synpunkter skall ses som ett värdefullt verktyg för att utveckla och förbättra verksamheten. Kommunens verksamheter ska ta emot och analysera klagomål och synpunkter från alla som berörs av kommunala verksamheten.

Det är de förtroendevalda som fattar beslut om vilken verksamhet som ska bedrivas. Synpunkter och klagomål gällande sådant som verksamheten ej fått uppdrag i att utföra till exempel ny verksamhet eller om service saknas inom något område, ska svar ges att lämna in ett medborgarförslag alternativt kontakta någon förtroendevald som då har möjlighet att ta ärendet vidare inom politiken.

Definitioner

Med **klagomål** avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet.

Med **synpunkter** avses övrigt som framförs och som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Ansvar

Kommunchefen ansvarar ytterst för hantering av klagomål och synpunkter.

1. Medarbetare och chefer på varje förvaltning tar emot klagomål och synpunkter,
2. Närmsta chef ser till att svar ges om så önskas samt tillgodoser om möjligt åtgärder för att undanröja grunden för klagomålet. Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, ansvar för hantering klagomål och synpunkter inom Hälso- och sjukvård dvs vård och behandling, vilket rapporteras till Socialnämnd.
3. Inkomna klagomål och synpunkter, utredningar, bedömningar och åtgärder ska dokumenteras och sparas.
4. Chef för varje förvaltning och MAS svarar för att **minst två gånger** per år analyserar alla inkomna klagomål för att använda resultatet för förbättringsarbeten tillsammans med berörda personalgrupper.
5. Chef för varje förvaltning sammanställer och redogör i verksamhetsberättelsen vid del och helår vilken art av klagomål och synpunkter som inkommit och de eventuella förbättringsåtgärder som genomförts.

Lagkrav

Förvaltningslagen 6 § Service: En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Förvaltningslagen 7 § Tillgänglighet: En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Medarbetares medverkan och kompetens

All personal inom kommunal verksamhet ska vid nyanställning samt två gånger per år informeras om rutiner gällande Synpunkter och Klagomål av sin närmsta chef. Alla medarbetare ska känna till vart de kan vända sig och vart de ska hänvisa andra gällande lämnande av synpunkter och klagomål.

Till riktlinjen finns kompletterande rutiner på förvaltningsnivå för hantering av klagomål och synpunkter