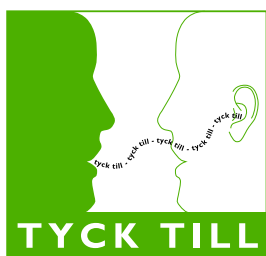




Lämna

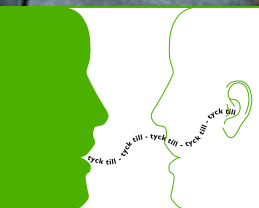
# KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER





# VÄLKOMMEN ATT TYCKA TILL!

Har du klagomål eller synpunkter på någon av **Gislaveds kommuns** verksamheter? Berätta det för oss. Det är viktigt att vi som arbetar i **Gislaveds kommun** får veta vad kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare tycker om vår verksamhet och service. Synpunkter och klagomål som lämnas hjälper oss att identifiera brister och att förbättra vår verksamhet. Därför välkomnar vi alla synpunkter och klagomål från dig.



**TYCK TILL**



## KLAGOMÅLS- OCH SYNPUNKTS-HANTERINGSSYSTEMET **TYCK TILL**

Det ska vara enkelt att kontakta oss och lämna synpunkter och klagomål och därför har vi ett klagomåls- och synpunktshanteringsystem som heter **TYCK TILL**. Kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare kan lämna synpunkter och klagomål till oss på följande sätt:

- **Via webbformulär** – som finns på Gislaveds kommuns webbplats: [gislaved.se/tycktill](http://gislaved.se/tycktill)
- **Via brev** – som du skickar till: Gislaveds kommun, Tyck till, 332 80 Gislaved
- **Via blankett** – som finns i kommunens olika verksamheter
- **Via telefon** – på telefonnummer: 0371-810 00
- **Via sociala medier** – Gislaveds kommun finns på facebook och twitter
- **Via e-post** – Du kan maila dina synpunkter och klagomål till: [kommunen@gislaved.se](mailto:kommunen@gislaved.se)
- **Via det personliga mötet** – alla anställda i Gislaveds kommun tar emot synpunkter och klagomål



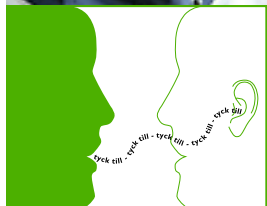
## SYFTET MED KLAGOMÅLS- OCH SYNPUNKTSHANTERING ÄR:

- att kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare kan lämna klagomål och synpunkter på ett enkelt sätt och få snabba besked om hur klagomålen/synpunkterna har åtgärdats.
- att öka kommuninvånarnas, brukarnas, anhörigas och besökarnas inflytande, delaktighet och dialog med kommunen.
- att vi snabbt får reda på fel och brister som vi kan åtgärda.
- att klagomål och synpunkter blir en del av kommunens utvecklings- och förbättringsarbete.

## VAD ÄR ETT KLAGOMÅL/SYNPUNKT?

Ett **KLAGOMÅL** är ett uttryck för ett missnöje med en tjänst eller service som kommunen har levererat och som inte har levt upp till de förväntningar som du har. Ett klagomål ska så fort det är möjligt utredas och åtgärdas.

En **SYNPUNKT** är en uppfattning eller åsikt som även kan vara ett förslag eller beröm. Handlar synpunkten om ett problem/fel ska den så fort som möjligt utredas och åtgärdas.



**TYCK TILL**



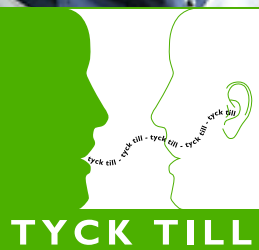


## DU SOM LÄMNAR EN SYNPUNKT/ KLAGOMÅL FÅR FÖRST ...

- en bekräftelse inom två arbetsdagar om att vi har tagit emot din synpunkt/klagomål. Du får även information om vem som är handläggare. Du får besked via den kanal som du själv önskar.

## OCH SEDAN ...

- inom sju arbetsdagar får du besked om hur din synpunkt/klagomål har utretts och åtgärdats. Du får besked via den kanal som du själv önskar.
- är du inte nöjd kan du kontakta handläggaren som har lämnat svaret.



## KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER LEDER TILL FÖRBÄTTRINGAR PÅ KORT OCH LÅNG SIKT

Den som säger sin mening kan åstadkomma förändringar och påverka kvaliteten på kommunens service och tjänster. Klagomål och synpunkter leder till att kommunen snabbt kan rätta till fel och brister och ta vara på förbättringsförslag. Dessutom sammanställs klagomålen och synpunkterna av varje nämnd och presenteras årligen för kommunstyrelsen. Klagomålen och synpunkterna finns med som underlag till kommunens budget- och verksamhetsplanering.

Läs mer på [gislaveds.se/tycktill](http://gislaveds.se/tycktill)

