

Styrdokument
Dokumenttyp: Riktlinjer
Beslutat av: Kommunfullmäktige
Fastställsedatum: 2013-03-27
Ansvarig: Ulrika Dagård
Revideras:
Följas upp:

POLICY OCH RIKTLINJER FÖR GISLAVEDS KOMMUNS HAN- TERING AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER

Styrdokument
Dokumenttyp: Riktlinjer
Beslutat av: Kommunfullmäktige
Fastställsedatum: 2013-03-27
Ansvarig: Ulrika Dagård
Revideras:
Följas upp:

INNEHÅLL

1. POLICY FÖR GISLAVEDS KOMMUNS HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL.....	3
2. SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERING I GISLAVEDS KOMMUN.....	4
2.1 VÅRT ARBETE MED SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	4
2.1.1 VAD ÄR EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL?.....	5
2.1.2 VEM KAN LÄMNA EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL?.....	5
2.1.3 HUR KAN EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL LÄMNAS?	5
2.1.4 FÖRHÅLLNINGSSÄTT GENTEMOT DEN SOM LÄMNAS SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	6
3. SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERINGSPROCESSEN	7
3.1 HANTERINGSPROCESSEN FÖR KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER.....	8
3.2 PROCESS FÖR KLAGOMÅL- OCH SYNPUNKTSHANTERING	10

I. POLICY FÖR GISLAVEDS KOMMUNS HANTERING AV SYNUNKTER OCH KLAGOMÅL

- Gislaveds kommun välkomnar alltid synpunkter och klagomål, såväl som beröm.
- Gislaveds kommun är tydlig med att det är viktigt för kommunen att kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare framför sina synpunkter och klagomål.
- Gislaveds kommun informerar tydligt om vilka olika sätt det finns för att lämna synpunkter/klagomål.
- Synpunkter och klagomål kan lämnas anonymt.
- Den som lämnar en synpunkt/ ett klagomål ska behandlas artigt och respektfullt.
- Den medarbetare som tar emot en synpunkt/klagomål tackar den som klagat för att den har tagit sig tid att framföra sin synpunkt/klagomål.
- Den medarbetare som tar emot en synpunkt/ klagomål ansvarar alltid för synpunkten/klagomålet blir inrapporterat i klagomåls- och synpunktshanteringsystemet.
- En första återkoppling om att synpunkten/klagomålet har tagits emot ska göras till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar från det att synpunkten/klagomålet har kommit in, via den kanal som synpunktslämnaren önskar.
- Inom sju arbetsdagar ska synpunktslämnaren få besked om hur synpunkten/klagomålet har åtgärdats, eller kommer att åtgärdas, via den kanal som synpunktslämnaren önskar.
- Alla synpunkter/klagomål och svar ska publiceras på webben. Undantagen är om sekretess föreligger, om synpunkten innehåller personangrepp eller ovårdat språk, om synpunktslämnaren inte ger sitt samtycke och om synpunkten inte handlar om Gislaveds kommun. Synpunktslämnarens namn publiceras inte på webben om hon/han inte samtycker till det.
- Problemen ska lösas där de uppstår och personer ska aldrig hänvisas runt i organisationen.
- Det finns en systematisk uppföljning och dokumentation av alla synpunkter och klagomål.
- Synpunkter och klagomål används i kommunens utvecklings- och förbättringsarbete.
- Synpunkter och klagomål ska beaktas och åtgärdas.

2. SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERING I GISLAVEDS KOMMUN

2.1 VÅRT ARBETE MED SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Det är viktigt att organisationen Gislaveds kommun är tydlig med att vi vill få reda på vad kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare tycker om vår verksamhet. Det är de grupperna som bäst kan bedöma den kommunala servicen och tjänsterna. Därför välkomnar Gislaveds kommuns medarbetare och förtroendevalda alla synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål hjälper oss att identifiera brister och förbättra vår verksamhet/service och ska ses som en självklar del i vårt utvecklings- och kvalitetsarbete.

I policyn och i riktlinjerna beskrivs vilken attityd och förhållningssätt som vi ska ha till synpunkter och klagomål. Personer som vänder sig till kommunen har rätt att kräva att få rätt service så snart som möjligt, samt att bli bemött på ett vänligt och respektfullt sätt. Den som framför en synpunkt/klagomål har också rätt att få ett svar inom rimlig tid och ska inte slusas runt i organisationen.

Riktlinjerna beskriver hur vi internt ska hantera klagomål och synpunkter, det vill säga hur de ska registreras, dokumenteras och redovisas. Genom att systematiskt arbeta med synpunkter och klagomål kan vi säkra att alla synpunkter och klagomål åtgärdas och dokumenteras, samt att återkoppling sker till kommuninvånaren som har lämnat en synpunkt/klagomål. Viktigast av allt är att fel som har uppstått rättas till så snabbt som möjligt.

Vårt arbete med synpunkts- och klagomålshantering vilar på fyra ben:

Kommuninvånaren, brukaren, anhöriga och besökare i centrum: Framgångsrik och god synpunkts- och klagomålshantering innebär att medarbetarna och förtroendevalda är villiga att inse och medge att kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare kan ge information som är en tillgång för kommunens förbättringsarbete. Information som gör att brister kan identifieras, fel rättas till snabbt och kvaliteten kan höjas, är värdefull. Utgångspunkten är att upplevelsen för den som har lämnat en synpunkt/klagomål, är riktig.

Engagerat ledarskap: Alla chefer ansvarar för att respektive verksamhet använder synpunkts- och klagomålssystemet. Chefer ansvarar även för att medarbetarna får utbildning i systemet. Chefer leder också respektive verksamhets förbättrings- och utvecklingsarbete och svarar för kunskapsöverföringen till andra kommunala verksamheter.

Allas delaktighet: Alla medarbetare och förtroendevalda oavsett funktion, titel och arbetsuppgift har ansvar för att ta emot synpunkter och klagomål som kommer till Gislaveds kommun. Hon/han kan även åtgärda synpunkten/klagomålet inom den egna arbetsuppgiften.

Utveckling och förbättringar: Målsättningen för Gislaveds kommun är att det förekommer ett ständigt och metodiskt förbättrings- och utvecklingsarbete inom alla verksamheter. Förbättringsarbetet ska genomsyra hela organisationen och stimulera till kreativa förslag och nya idéer. Synpunkter och klagomål ska betraktas som återföring av information som ger underlag till vilka delar inom organisationen som behöver utvecklas och förbättras.

2.1.1 VAD ÄR EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL?

Synpunkt: Synonymer till ordet synpunkt: ståndpunkt, utgångspunkt, synvinkel, uppfattning och åsikt.

För Gislaveds kommuns förtroendevalda och medarbetare innebär en synpunkt en uppfattning/åsikt som kräver omedelbar respons. Avser synpunkten ett problem/fel ska det i möjligaste mån åtgärdas. En synpunkt kan även inkludera beröm och förslag.

Klagomål: Synonymer till ordet klagomål: anklagelse, kritik, klander, besvär, klagan, missnöje.

För Gislaveds kommuns förtroendevalda och medarbetare innebär ett klagomål ett uttryck för ett missnöje med en tjänst eller service som kommunen har tillhandahållit och som inte infriat ställda förväntningar. Ett klagomål kan handla om bemötande eller att ett ärende har handlagts orimligt långsamt. Ett klagomål kräver dessutom omedelbar respons och ska så snart som det är möjligt utredas och åtgärdas. Ett klagomål handlar inte om felanmälningar, renodlade förslag eller om kommunala beslut som kan överklagas och hanteras inom en juridisk process.

2.1.2 VEM KAN LÄMNA EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL?

Gislaveds kommuns synpunkts- och klagomålshanteringssystem är till för att kommuninvånare, brukare, anhöriga och besökare på ett smidigt och enkelt sätt ska kunna lämna synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter, service och tjänster.

2.1.3 HUR KAN EN SYNPUNKT/KLAGOMÅL LÄMNAS?

Synpunkter och klagomål kan komma till Gislaveds kommuns verksamheter via:

- Webbformulär
- Brev
- Blankett
- Telefon
- Sociala medier
- Via det personliga mötet

Vissa synpunkter och klagomål kan rättas till direkt. Andra kräver längre och noggrann handläggning. Det är betydelsefullt att handläggningen av synpunkter och klagomål inte fördröjs. En snabb reaktion är viktig eftersom en fördröjning kan skapa ännu mer irritation hos den som är missnöjd. Korta handläggningstider visar också att medarbetarna och de förtroendevalda tar synpunkterna och klagomålen på allvar och att man mår om att snabbt åtgärda eventuella fel och brister.

Alla synpunkter och klagomål kan lämnas anonymt, via brev, via telefon, via blankett, via sociala medier eller via webbformulär. Den som lämnar synpunkter/klagomål anonymt kan inte få ett personligt svar utan svar kan endast lämnas via webben om synpunktslämnaren önskar.

Senast inom två arbetsdagar ska den som lämnar en synpunkt/klagomål få en första återkoppling via den kanal som synpunkts- klagomålslämnaren önskar. Målsättningen är att den slutgiltiga handläggningstiden inte ska överstiga sju arbetsdagar. Det kan hända att handläggningen av vissa ärenden drar ut på tiden. I så fall ska handläggaren vara noga med att inom sju arbetsdagar informera synpunkts- klagomålslämnaren om vad förseningen beror på.

2.1.4 FÖRHÅLLNINGSSÄTT GENTEMOT DEN SOM LÄMNAR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Gislaveds kommun betraktar synpunkter och klagomål som möjligheter till att förbättra och utveckla den kommunala verksamheten så att kommuninvånarna, brukarna, anhöriga och besökare blir nöjdare. Dessutom får förtroendevalda bättre underlag när de fattar beslut.

Förhållningssätt:

- Tacka den som lämnar en synpunkt/klagomål! Tacka för att vi fick reda på felet, förhållandet och/eller bristen.
- Förklara varför du gärna tar emot synpunkten/klagomålet. Förklara med egna ord varför det är viktigt att Gislaveds kommun får reda på vad som behöver förbättras/utvecklas i verksamheten.
- Beklaga upplevelsen. Ibland är det lätt att inse och förstå vad som har blivit fel. Men ibland kan det vara svårare att se och identifiera vem som ansvarar för det uppkomna problemet/felet. Men oavsett det kan vi ändå beklaga att synpunkts- klagomålslämnaren har fått den upplevelse hon/han har fått.
- Lova att ta hand om problemet omedelbart. Det gör du genom att själv åtgärda problemet eller genom att rapportera in synpunkten/klagomålet i synpunkts- hanteringssystemet. Detta för att personer inte ska bli hänvisade runt i organisationen.
- Fråga efter den information som du behöver ha.
- Rätta till felet, eller rapportera in det i synpunktshanteringssystemet.
- Kontrollera att den som har lämnat synpunkten/klagomålet verkligen är nöjd.
- Vidta förebyggande åtgärder så att felet inte upprepas.

3. SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERINGSPRO- CESSEN

Målsättningen är att synpunkten/klagomålet ska handläggas så nära kommuninvånaren/brukaren som möjligt. Kommunens alla medarbetare och förtroendevalda oavsett yrkesfunktion, titel eller arbetsuppgifter ansvarar för att ta emot synpunkter/klagomål. Medarbetarna ansvarar också för att utreda och handlägga synpunkten/klagomålet som ligger inom den egna arbetsuppgiften. Om du som medarbetare inte själv kan åtgärda synpunkten/klagomålet ska du vända dig till din närmaste chef.

Rör inte synpunkten/klagomålet din verksamhet ska du se till att synpunkten/klagomålet hamnar på rätt ställe inom organisationen, genom att rapportera in synpunkten/klagomålet i synpunktshanteringsystemet. Om synpunktslämnaren inte är nöjd med din handläggning av synpunkten/klagomålet ska du lämna det vidare till din närmaste chef.

Alla inkomna synpunkter/klagomål registreras och dokumenteras för att de ska kunna sammanställas för kartläggning och analys. En första återkoppling om att synpunkten/klagomålet är mottaget ska lämnas till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar, via den kanal som synpunktslämnaren önskar. Synpunkten/klagomålet ska handläggas och utredas inom sju arbetsdagar. Inom sju arbetsdagar ska den som har lämnat synpunkten/klagomålet få besked om hur synpunkten/klagomålet har åtgärdats, via den kanal som synpunktslämnaren önskar. I möjligaste mån ska alla synpunkter och klagomål publiceras på webben. Även svaren på synpunkterna och klagomålen ska publiceras. Undantag från webbpublicering görs i följande fall: om sekretess föreligger, om synpunkten innehåller personangrepp eller ovårdat språk, om synpunktslämnaren inte ger sitt samtycke och om synpunkten inte handlar om Gislaveds kommun. Synpunktslämnarens namn publiceras inte på webben om hon/han inte samtycker till det.

Varje nämnd och förvaltning ska årligen, redovisa handläggningen och åtgärderna av inkomna synpunkter och klagomål till kommunstyrelsen. Varje nämnd ansvarar för att löpande sammanställa och följa upp inkomna synpunkter och klagomål.

3.1 HANTERINGSORDNING FÖR KLAGOMÅL OCH SYN- PUNKTER

Hanteringsordning	Aktivitet	Ansvarig	Kommentar
Synpunkter och klagomål kommer in till kommunen/förvaltningen	<p>Synpunkter/klagomål som lämnas muntligt eller via telefon ska i första hand:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Åtgärdas på plats av den enskilda medarbetaren eller närmaste chef. 2. Går inte synpunkten/klagomålet på ett enkelt sätt att åtgärda ska det registreras, handläggas och utredas. <p>Synpunkter/klagomål som kommer in via e-post, sociala medier, brev eller blankett ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registreras och vidarebefordras för handläggning och utredning. <p>Synpunkter/klagomål som kommer in via webbformuläret ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registreras och vidarebefordras för handläggning och utredning. <p>Anonyma synpunkter/klagomål ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registreras och vidarebefordras för handläggning och utredning. Någon återkoppling till synpunktslämnaren kan inte göras om inte svaret publiceras på webben. 	<p>Chef Medarbetare Registrator Förtroendevalda</p>	<p>Den som lämnar synpunkter och klagomål ska hänvisas till rätt förvaltning och om möjligt till rätt handläggare.</p> <p>En synpunkt/klagomål är att betrakta som en offentlig handling. Offentliga handlingar regleras enligt offentlighets- och sekretesslagen. Om uppgifterna i en synpunkt/klagomål ska sekretessbeläggas krävs stöd enligt sekretesslagen. Observera att en sekretessbelagd synpunkt/klagomål måste diariieföras som vanligt i synpunkts- hanteringssystemet.</p> <p>Synpunkter och klagomål skiljs från avvikelshantering enligt lag (exempelvis inom vården Lex Sara, Lex Maria). Överklagande enligt lag hanteras inte i synpunkts- och klagomålshanteringssystemet.</p>
Registrering av ärende	<p>Inkomna synpunkter/klagomål ska:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registreras och vidarebefordras för handläggning och utredning. En registrator på varje förvaltning utses att ansvara för registreringen i datasystemet. 2. Återkoppling till synpunktslämnaren ska göras inom två arbetsdagar med besked om vem som handlägger ärendet. Återkoppling görs via den kanal som synpunktslämnaren önskar. 	<p>Registrator Medarbetare</p>	
Fördelning av ärende	<p>Registrator eller chef ansvarar för:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Att fördela ärenden till ansvariga handläggare. 	<p>Registrator Chef</p>	
Handläggning av ärenden	<p>Ansvarig handläggare ansvarar för:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Att handlägga, utreda och åtgärda synpunkten/klagomålet inom sju arbetsdagar. Åtgärden kan delegeras till någon annan medarbetare att utföra. 2. Att meddela den som har lämnat synpunkten/klagomålet inom sju arbetsdagar, om hur synpunkten/klagomålet har åtgärdats eller kommer att åtgärdas, via den kanal 	<p>Handläggare Chef</p>	<p>Om synpunktslämnaren inte är nöjd med handläggningen ska närmaste chef ta över ärendet.</p>

	som synpunktslämnaren önskar.		
Publicering på webben	Ansvarig handläggare ansvarar för: I. Att synpunkten/klagomålet med svar publiceras på webben.	Handläggare	Alla synpunkter/klagomål och svar ska i möjligaste mån publiceras på webben. Undantag görs i följande fall: om sekretess föreligger, om synpunkten innehåller personangrepp eller ovärdat språk, om synpunktslämnaren inte ger sitt samtycke och om synpunkten inte handlar om Gislaveds kommun. Synpunktslämnarens namn publiceras inte om hon/han inte samtycker till det. Publicering av personuppgifter regleras enligt personuppgiftslagen, PUL.
Avsluta ärenden	Ansvarig handläggare ansvarar för: I. Att avsluta ärendet i synpunktshanteringssystemet.	Handläggare Chef	
Uppföljning och utvärdering	Förvaltningschefen, respektive varje nämnd ansvarar för: I. Att årligen redovisa handläggningen och åtgärderna av inkomna synpunkter och klagomål till kommunstyrelsen. Varje nämnd ansvarar för att löpande sammanställa och följa upp inkomna synpunkter och klagomål.	Förvaltningschef Nämnder	

3.2 PROCESS FÖR KLAGOMÅL- OCH SYNPUNKTSHANTERING

