



Söderköpings
kommun



RUTIN FÖR SYNPUNKTER & KLAGOMÅL

Den här informationen vänder sig till personal inom Socialförvaltningen samt utförare som har avtal med socialnämnden.

Dokument/processansvarig Socialchef	Dokumentnamn Rutin för synpunkter & klagomål			
Upprättad av Ragnhild Forsström registrator	Upprättad 2015-01-01	Reviderat 2023-11-01	Uppföljning 2024-12-31	Diariernr 2015-43

Förhållningssätt och hantering av synpunkter och klagomål

Den här informationen vänder sig till personal inom Socialförvaltningen samt alla utförare som har avtal med socialnämnden.

Söderköpings kommun har ett positivt förhållningssätt till synpunkter och klagomål och ser dem som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten. Den som vill lämna ett klagomål eller en synpunkt kan göra det skriftligt eller muntligt. Socialförvaltningens utgångspunkt är att i dialog lösa problem direkt i vardagen, när och där problemet uppstått och på ett likartat sätt. Samtliga anställda som får ett klagomål eller synpunkt har ansvar att hantera det direkt.

Hur vi definierar synpunkter och klagomål

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten som inte uppfyller krav och mål enligt lagar och andra föreskrifter. Med synpunkter på verksamhetens kvalitet avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar att informera intressenter om möjligheten att lämna klagomål och synpunkter.

I lagarna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ett ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. Detta för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och för att identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

Hur synpunkter och klagomål kan framföras

En person pratar direkt med dig om synpunkter och klagomål.

En person framför synpunkter och klagomål via mail eller sms.

Synpunkter och klagomål kommer in via brev.

Synpunkter och klagomål kommer in via Söderköpings kommuns hemsida och använder e-blankett ”Lämna synpunkt/klagomål på kommunens verksamheter”

Rutin för synpunkter och klagomål

- Alla synpunkter och klagomål ska dokumenteras av den enskilde alternativt av mottagaren efter godkännande från den enskilde.
- Skicka den inkomna synpunkten/klagomålet till registratorn för diarieföring.
- Registrator skickar det inkomna synpunkten/klagomålet till berörd chef för handläggning av ärendet. Sektorchef informeras.
- Mottagningsbevis skickas till den som inkommit med synpunkt/klagomål av registrator.

Dokument/processansvarig Socialchef	Dokumentnamn Rutin för synpunkter & klagomål			
Upprättad av Ragnhild Forsström registrator	Upprättad 2015-01-01	Reviderat 2023-11-01	Uppföljning 2024-12-31	Diariernr 2015-43

- Registrator skickar de synpunkter/klagomål som är riktade till privata utförare till ansvarig chef för verksamheten och sektorchef informeras.
- Chefen ansvarar för att den som framfört synpunkter och klagomål får återkoppling inom 30 dagar förutsatt att personen lämnat namn, telefonnummer och/eller e-postadress om vidtagna åtgärder (beakta sekretessbestämmelser). Chefen återkopplar till kunden via registrator.
- Ansvarig chef utreder klagomålet/synpunkten, gör en analys, fattar beslut om åtgärd och vidtar åtgärder, dokumenterar. Sektorchef informeras.
- Återkoppling till synpunktslämnaren.
- Samtlig dokumentationen överlämnas till registrator.
- Utförare som har avtal med socialnämnden ska sammanställa alla inkomna synpunkter/klagomål och vidtagna åtgärder. Sammanställningen skickas en gång per år till registratorn för diarieföring.
- Ansvarig inom socialförvaltningen sammanställer och analyserar en gång per år alla inkomna synpunkter och klagomål. Resultatet delges förvaltningsledningsgruppen och används som underlag i uppföljnings- planerings och utvecklingsarbete.

När ska inte rutinen för klagomål och synpunkter användas

Vid missförhållanden, tillbud, avvikelser och försummelse

Rutinen används inte när det gäller överklagan av beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.

När det gäller frågor som inte är kommunens verksamhetsområde så hjälper vi självklart till med att lotsa till rätt instans t .ex. primärvård, försäkringskassan, bussbolag eller andra instanser.

Hur bemöter vi personer som inte är nöjda med svar och vidtagna åtgärder

Ansvarig chef ansvarar för fortsatta kontakter med personen som lämnat synpunkter/klagomål.

Om den som klagat inte är nöjd med chefens svar eller åtgärder ska chefen vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.

Om du har frågor kan du alltid vända dig till din chef.

Dokument/processansvarig Socialchef	Dokumentnamn Rutin för synpunkter & klagomål			
Upprättad av Ragnhild Forsström registrator	Upprättad 2015-01-01	Reviderat 2023-11-01	Uppföljning 2024-12-31	Diariernr 2015-43

Hur ska vi bemöta personer som vill lämna synpunkter/klagomål

Nedan en liten lathund för vad man kan tänka på i samtalet.

1. Ge bekräftelse, möta med vardagsprat
2. Ställa öppna frågor: vad, hur, när
3. Genom aktivt lyssnande
4. Sammanfatta det du hört, tacka för synpunkten

Vår övergripande värdegrund

- HELHETSSYN
- NYTÄNKANDE
- ENGAGEMANG
- TYDLIGHET