Fastställd av kfm 2002-12-16 § 86

Policy för klagomålshantering

gäller från 2003-01-01

Synpunkter – klagomål - förbättringsmöjligheter

Klagomålshantering är en del av kommunens kvalitetsarbete. Alla anställda i kommunen ska alltid erbjuda en god service på rätt nivå. De som vänder sig till oss har rätt att kräva att få rätt service vid rätt tidpunkt och bli bemötta på ett riktigt sätt. Men ibland är medborgaren/ brukaren inte nöjd med den kommunala verksamheten eller servicen. Detta måste vi få veta.

För den kommunala organisationen kan klagomålet ge tillfälle att utveckla organisationen och verksamheterna. Vi betraktar inte klagomålet som negativt. Det är positivt i den mening att vi får information om saker i verksamheten som inte fungerar och som vi får möjlighet att rätta till.

I Boxholms kommun utgår vi ifrån att en öppen dialog förs mellan alla parter både när det gäller beröm och klagomål. Även synpunkter och goda exempel som har gjort att medborgarna känt sig nöjda är viktiga.

För Boxholms kommun är klagomål:

- När man inte är nöjd med den service, tjänst eller bemötande som man har förväntat sig att få
- En bra informationskälla till förbättrings- och utvecklingsinsatser.

Vårt förhållningssätt till klagomål:

Alla medarbetare i Boxholms kommun ansvarar för att alla klagomål tas på allvar och fångas upp så nära den klagande som möjligt. Personen som framför klagomålet ska inte behöva slussas vidare i organisationen. Alla klagomål ska besvaras så snabbt som möjligt utifrån varje klagomåls omfattning och beskaffenhet

Rutiner

Den som klagar ska alltid få en återkoppling om att klagomålet tagits emot, eventuell åtgärd, tidsplan samt uppgift om ansvarig kontaktperson

Om det visar sig att klagomålet är berättigat kan följande åtgärder vidtagas: Be om ursäkt, ge en förklaring, vidta snabba och effektiva åtgärder i syfte att rätta till felaktigheter som kan ha begåtts.

Alla inkomna klagomål ska dokumenteras för att de ska kunna sammanställas för kartläggning och analys och återkopplas för att ständiga förbättringar ska kunna ske

Klagomål ska ankomstregistreras och diarieföras. Klagomål och synpunkter som kommer in till kommunen samt kommunens svar och åtgärder måste hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen och sekretesslagens bestämmelser om allmänna handlingar och sekretess.

Redovisning ska ske till ansvarig nämnd om vilka klagomål som har inkommit och om de åtgärder som har vidtagits. Chefen för verksamheten kartlägger och analyserar regelbundet klagomålen. En sammanställning sker en gång per år och ligger till grund för redovisning till ansvarig nämnd. Resultaten utvärderas och analyseras för att ständiga förbättringar ska kunna ske. Arbetsplatsträffen är ett naturligt forum där förbättringsarbetet kontinuerligt planeras för att sedan kunna genomföras i verksamheten.

För att underlätta för den klagande att framföra sina klagomål erbjuder kommunen olika hjälpmedel t ex blanketter och telefonnummer. Kommunens växel tillhandahåller blanketter. Verksamheterna har utarbetat blanketter för klagomålshantering

---

Bilaga: Blankett för synpunkter på verksamheten

Klagomålshantering
Synpunkter – Klagomål – Förbättringsmöjligheter

Skriv ned Ditt ärende här – *så enkelt och kortfattat som möjligt*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Synpunkterna gäller verksamhet vid enhet/avdelning:

.....

Datum:.....

Namn:.....

Adress:.....

Telefonnr:.....

Tack för Din medverkan!

Ifylles av mottagaren inom verksamheten

Datum:.....

Synpunkter/klagomål mottagit av: .....

.....

Åtgärder:.....

.....

.....

.....

.....

.....
Underskrift