

**STRÖMSTADS
KOMMUN**

KOMMUNSTYRELSEN



Synpunkts- och klagomålshantering

Antaget av Kommunstyrelsen 2006-03-08, § 27

Synpunkts- och klagomålshantering i Strömstads kommun

Antagna av Kommunstyrelsen 2006-03 -08 § 27

Mål och syfte med synpunkts- och klagomålshantering

Strömstads kommun vilja är att sätta privatpersoner, föreningar, företag och organisationer i centrum för sin verksamhet.

Detta ska ske medvetet på alla nivåer genom att vi ska tillhandahålla hög service och tillgänglighet, god kommunikation, hög effektivitet och hög delaktighet

För att klara dessa mål och i syfte att vi ska kunna förbättra oss ser vi det som mycket angeläget att vi får in synpunkter på verksamheterna oavsett om dessa utgörs av klagomål, synpunkter förslag eller beröm.

Vi skall

- bemöta alla och deras synpunkter eller klagomål med respekt och öppenhet
- garantera snabb behandling och svar till dem som lämnar synpunkter eller klagomål på verksamheter
- registrera, utvärdera och analysera inkomna synpunkter eller klagomål, samt de åtgärder och den kvalitetsförbättring som dessa har bidragit till.

Vad är ett klagomål?

Ett klagomål är enkelt uttryckt ett uttalande där den klagande anser att kommunen inte uppfyllt de förväntningar som man kan ha rätt att ställa.

Hur bör/ska vi se på klagomål?

Vi bör/ska se positivt på klagomål och synpunkter i syfte att vi ska få nöjda kunder, nå ökad delaktighet och få en bättre kvalitet och utveckling i verksamheterna. Vi får räkna med att vi som förtroendemän eller anställda kan bli personligt anklagade, men genom ett bra bemötande kan personen som klagat, förhoppningsvis sprida en bild om kommunens bemötande i stället för själva orsaken till varför man ringde.

Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering

Synpunkter eller klagomål kan tas emot på många olika sätt, t.ex. via e-post, brev, via kommunens hemsida (skärmformulär) eller kommunens blankett - ”Vad tycker du” - som finns utlagd på centrala platser i kommunen (kan skickas portofritt). Det är viktigt att tillgängligheten är stor. Synpunkter eller klagomål som inkommer på detta sätt ska hanteras som inkommande handlingar, dvs följer de vanliga ärendehanteringsrutinerna.

Inkommande samtal ska normalt kopplas till den handläggare som närmast berörs av ärendet. Den som ringer har rätt att vara anonym. Handläggaren bör dock fråga den som ringer om han/hon vill framföra klagomålet skriftligt. Om den enskilde önskar hjälp med att fylla i blanketten ska handläggaren om särskilda skäl föreligger vara behjälplig med detta. Tänk på att det kan vara viktigt att göra en bedömning om muntliga synpunkter eller klagomål ska rapporteras till närmsta chef.

Registrering

Skriftliga klagomål och synpunkter registreras som inkommande ärende på resp. nämnd/förvaltning och en mottagningsbekräftelse ska gå till den klagande. När en synpunkt eller klagomål har behandlats (avslutats) ska den som lämnat synpunkten eller klagomålet meddelas.

Anonyma skriftliga synpunkter och klagomål registreras inte. De ska dock alltid tillställas resp. nämnd/handläggare för kännedom. Anonyma synpunkter och klagomål ska förvaras i en pärm på resp. förvaltning och gallras efter ett år.

Rapportering

En årlig rapportering och analys ska ske till resp. nämnd på inkomna synpunkter och klagomål.

Organisation

Synpunkts- och klagomålshanteringens ska inrymmas inom ordinarie förvaltningsorganisation och samma rutiner ska tillämpas och vara kända inom alla förvaltningar.

Mats Granberg