



Riktlinje för synpunkts- och klagomålshantering

Område Styrning och ledning	Program	Plan Riktlinje Synpunkts- och klagomålshantering	Tjänsteföreskrift
Fastställd KS 2009-09-08 § 111	Giltighetstid Tills vidare	Reviderad/Uppdaterad	Diarienummer KS 2004/588



Grundläggande synsätt

Vi som arbetar inom Kramfors kommun tar klagomål, synpunkter, idéer och förslag på allvar och välkomnar dem. Det ger en oss en möjlighet att förbättra och utveckla vårt arbete och är därför en viktig del i vårt kvalitetsarbete.

Den som vänder sig till Kramfors kommun har rätt till god service och ett gott bemötande. Vi tycker att det ska vara enkelt att lämna sitt klagomål eller sin synpunkt och vi ska vara snabba att svara.

För att kunna förbättra och utveckla följer vi upp klagomålen och synpunkterna på ett systematiskt sätt.

Vi tycker att synpunkter och klagomål är värdefull information

Det synpunkter som kommer in ger oss en möjlighet att ta itu med de problem eller missförstånd som är förknippade med klagomålet / synpunkten. Det kan finnas flera skäl till klagomål, t.ex. brist på information, felaktiga förväntningar, upplevelse av dåligt bemötande med mera.

Alla har rätt att uttrycka sin åsikt om den service de får. De ska alltid få ett bra bemötande, bli respekterade och lyssnade på. Ett vänligt och korrekt bemötande skapar förtroende för kommunen.

Den som använder våra tjänster är den som bäst kan bedöma om vi gör en bra insats. Vi ser klagomålet som ett effektivt sätt att identifiera våra svaga punkter. Synpunkter ger oss möjlighet att bli ännu bättre på det vi gör.

Alla kan ta emot synpunkter och klagomål.

Vi ska alla alltid sträva efter att lösa problemet där det uppstår och att undvika att skicka någon vidare till någon annan. Den som får höra en synpunkt eller ett klagomål har ett ansvar att hantera det direkt. Vi vill att den som klagat redan i första mötet upplever att hon / han tas på allvar. Vi ber om ursäkt om vi varit otydliga, gjort fel och förklarar vad det är som blivit eller varför ett visst beslut fattats.

Om uppgifterna berör en annan förvaltning eller enhet har mottagaren ansvar för att ärendet kommer till rätt instans.

Vi hanterar synpunkterna och klagomålen snabbt

Det är viktigt med ett snabbt svar och vi kommer att svara inom tio (10) dagar. En kort handläggningstid visar att vi är angelägna om att rätta till eventuella felaktigheter. Om ett ärende tar längre tid att handlägga informerar vi den berörda.

Vi har tydliga rutiner

Alla ska känna till rutinerna för synpunkts- och klagomålshanteringen.

Vi kan ta emot klagomålen personligen, per telefon eller skriftligt. Förutom ”Synpunkten” på hemsidan har vi en enkel blankett som man kan använda. Blanketten finns på alla förvaltningar och enheter samt på kommunens intranät.

Vi åtgärdar, förbättrar, ställer till rätta och gör uppföljningar

Klagomåls- och synpunktshanteringen är ett verktyg i vårt kvalitets- och utvecklingsarbete. Det är ett bra system som ger oss viktig information till ledningen som underlag för förbättringar. Alla klagomål och svar registreras i kommunens diarium. De sammanställs och redovisas till ansvarig nämnd / styrelse minst en gång per år.