



Vimmerby  
kommun

# Policy för hantering av synpunkter och klagomål

---

Antagen av Kommunfullmäktige  
2016-06-27 § 174

Uppdaterad 2016-03-07

## Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING .....	2
SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL .....	3
DEFINITION AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL .....	3
DIARIEFÖRING .....	3
SYFTE .....	3
BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET .....	4
TIDSRAMAR .....	4
SOCIALA MEDIER .....	4

## Synpunkter och klagomål

Alla som kommer i kontakt med kommunens tjänster och verksamheter har rätt att lämna synpunkter och klagomål. Varje verksamhet ska ha rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Av rutinerna ska också framgå hur information om hanteringen ska spridas.

Hantering av synpunkter och klagomål är en del i kommunens systematiska kvalitetsarbete och ska ses som en möjlighet till förbättringar och fångas upp i så stor utsträckning som möjligt.

Alla förtroendevalda och anställda inom kommunens ansvarsområde ska kunna ta emot synpunkter och klagomål. Ambitionen är att de, så långt det är möjligt ska besvaras/åtgärdas, där de uppstår.

Många tycker det är obehagligt att framföra synpunkter och klagomål. Det är därför mycket viktigt hur vi tar emot dessa. Vi måste vara öppna för och lyssna på det som framförs och se det som ett bra tillfälle för oss att förbättra verksamheten. Det är viktigt att hålla diskussionen om arbetsätt och bemötande levande i alla arbetsgrupper.

### Definition av synpunkter och klagomål

Med synpunkter på verksamhetens kvalitet avses sådant som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter. De klagomål och synpunkter som avses i denna policy är de som klassificeras som utifrån kommande från t ex medborgare, brukare, elever och vårdnadshavare.

### Diarieföring

Synpunkter och klagomål ska diarieföras. Alla allmänna handlingar som inte är sekretessbelagda är offentliga och därmed möjliga för vem som helst att ta del av.

### Syfte

Att snabbt och med ett gott bemötande besvara synpunkter och klagomål för att:

- Skapa tillit och tilltro till kommunens verksamheter
- Ha en god kommunikation med kommunens medborgare
- Utveckla kvaliteten i verksamheterna

## Bemötande och tillgänglighet

- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss, och det ska finnas flera sätt att nå oss.
- Vår attityd ska vara öppen och vi ska signalera att vi välkomnar synpunkter och klagomål.

## Tidsramar

- Inom två arbetsdagar från det att synpunkten/klagomålet är mottaget ska vi ge återkoppling på hur ärendet ska hanteras.
- Inom tio arbetsdagar ska utredningen av ärendet vara färdigställd. Fordras en större utredning av ärendet ska information om detta lämnas till den som har lämnat synpunkten eller klagomålet.

## Sociala medier

Synpunkter och klagomål som inkommer via kommunens officiella Facebooksidor och/eller på andra sociala kanaler ska diarieföras och hanteras på samma sätt som ovan. Inlägg som kommer den här vägen fordrar snabb hantering med anledning av det snabba informationsflödet.