

# Synpunkts- och klagomålshantering



## Uppföljning (egenkontroll) och utveckling för – UKF - förvaltningen – 2014

Målet är att nämnder/förvaltningar i Lomma kommun skall

- Ha en tydlig, välkänd och brukarvänlig synpunkts- och klagomålshantering
- Lära av synpunkter, klagomål, beröm och förbättringsförslag och därigenom utvecklas

Utgångspunkt	Tillämpning	Uppnått			Kommentar
		Helt	Delvis	Ej	
<p>Organisationen använder det kommungemensamma verktyget för synpunkts- och klagomålshantering som är lätt att använda och har givna tidsramar.</p>	<p>Det finns dokument för synpunkts- och klagomålshantering, där det bl.a. anges vem som tar emot synpunkter för de olika verksamhetsområdena. Brukarna kan, (förutom via LUKAS) lämna synpunkter personligen, genom brev, e-post eller telefon. Oavsett hur det inkommit till verksamheten registreras det i LUKAS.</p>	<p>Helt <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Delvis <input type="checkbox"/></p>	<p>Ej <input type="checkbox"/></p>	<p>Synpunkter och klagomål kan – förutom via LUKAS - lämnas personligen, som brev, e-post eller via telefon. Dessa registreras inte i kommunens system för synpunkts- och klagomålshantering – LUKAS – men finns med i den årliga sammanställningen.</p> <p>Utöver den uppföljning som sker via LUKAS, görs särskild uppföljning enligt skollagen – 4 kap 8 § - vad gäller synpunkter på förskolor och skolor i Lomma kommun. Denna uppföljning görs två gånger per år och registreras i särskild ordning, i respektive område inom för- och grundskolan.</p> <p>Kontakten mellan medborgare och den kommunala organisationen har också förbättrats sedan kommunens kontaktcenter etablerades.</p>
<p>Det finns riktlinjer om hantering av synpunkter, klagomål, problem och avvikelser.</p>	<p>Medarbetarna får utbildning om riktlinjer och praktisk hantering av synpunkter och klagomål.</p> <p>Medarbetarna har ansvar för att så långt som möjligt lösa problem och avvikelser. Introduktionsprogram innehåller alltid moment om synpunkter, klagomål och avvikelser.</p>	<p>Helt <input type="checkbox"/></p>	<p>Delvis <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Ej <input type="checkbox"/></p>	<p>Handläggarna får introduktion vid första tillfället, då de ska besvara klagomålet/synpunkten. Inom UKF-förvaltningens verksamheter byggs kunskap gradvis upp om hur synpunkter och klagomål ska tas emot och registreras.</p> <p>Medarbetarna är medvetna om att de har ett ansvar för att hantera de synpunkter och klagomål som inkommer samt att de alltid ska sträva efter att lösa de problem som aktualiseras eller vidarefordra dem till rätt beslutsfattare i organisationen.</p>

## Synpunkts- och klagomålshantering



		Helt	Delvis	Ej	
Brukare och medborgare uppmuntras aktivt att framföra synpunkter och klagomål på kvalitetsdeklarationer och verksamheten i sin helhet.	Organisationen har en informationsstrategi för synpunkts- och klagomålshantering. Organisationen redovisar hur förslag, synpunkter och klagomål uppmuntras hos brukare och medborgare.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Samverkan med brukare och medborgare betraktas som en naturlig del inom nämndens verksamhetens dagliga utvecklingsarbete. Detta innebär att det förs en löpande dialog med verksamheternas brukare. Detta medför bland annat att huvuddelen av de önskemål som lyfts fram kan diskuteras gemensamt och tillgodoses innan de övergår till att bli ett klagomål. Inom verksamheterna finns särskilda råd där brukare och företrädare för aktuella verksamheter träffas för gemensam diskussion om verksamhetens utveckling.
Mottagande och analys sker av inkomna förslag, synpunkter och klagomål. Det finns regler för handläggningstid av svar och åtgärd.	Medarbetare på alla nivåer tar emot synpunkter, klagomål och förslag. Den enskilde brukaren får ett korrekt och vänligt bemötande vid klagomål och snabb rättelse vid avvikelser.  Avvikelser, synpunkter och klagomål analyseras och används inom enheten samt i hela verksamhetsområdet för förbättring av tjänsterna och verksamheten. Sammanställningar görs av avvikelser, synpunkter, klagomål och förslag med uppgifter om handläggningstid och vidtagna åtgärder. Sammanställningarna redovisas för ledning och politiker.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Att ta emot och bearbeta synpunkter och klagomål är en viktig del i verksamheternas utvecklingsarbete. Verksamheternas samverkansarbete med brukare är en utgångspunkt i detta arbete.
Sammanställningar av klagomål, synpunkter och förslag samt förbättringsåtgärder publiceras.	Sammanställningar redovisas i årsberättelser, hushållstidningar, på hemsidan och till massmedia. Informationen är lätt att komma åt och den innehåller konkreta beskrivningar om förbättringar.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Redovisning av svar på de synpunkter och klagomål som inkommer görs på kommunens hemsida. Sammanställning av aktuella synpunkter och klagomål görs i samband med uppföljning vid årsredovisning. Det är viktigt att beakta att det finns synpunkter och klagomål som inte är lämpliga att framföra genom detta system t.ex. frågor som rör enskilda elever och perso-

## Synpunkts- och klagomålshantering



					nal.
Utvärdering och förbättring av synpunkts- och klagomålshantering sker kontinuerligt.	Medborgare/brukare som använt synpunkts- och klagomålshanteringssystemet tillfrågas om dess användbarhet via enkät, intervju eller fokusgrupp. Systemet för synpunkts- och klagomålshantering har utvecklats och förbättrats efter att användarnas synpunkter har tagits tillvara.	<b>Helt</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Delvis</b> <input type="checkbox"/>	<b>Ej</b> <input type="checkbox"/>	Alla synpunkter och klagomål besvaras. Förvaltningen noterar dock att många anonyma synpunkter och klagomål inkommer. Förvaltningen ser att det är bra att det finns möjlighet att inkomma med synpunkter och klagomål, men föreslår att besvarande av dem som är anonyma bör övervägas.