

# Synpunkts- och klagomålshantering



## Uppföljning (egenkontroll) och utveckling för UKF-förvaltningen 2011

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	
Organisationen använder det kommungemensamma verktyget för synpunkts- och klagomålshantering som är lätt att använda och har givna tidsramar.	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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Brukarna kan, (förutom via LUKAS) lämna synpunkter personligen, genom brev, e-post eller telefon. Dessa registreras inte i LUKAS, men finns med i den årliga sammanställningen.
Det finns riktlinjer om hantering av synpunkter, klagomål, problem och avvikelser.	Medarbetarna får utbildning om riktlinjer och praktisk hantering av synpunkter och klagomål.  Medarbetarna har ansvar för att så långt som möjligt lösa problem och avvikelser. Introduktionsprogram innehåller alltid moment om synpunkter, klagomål och avvikelser.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Handläggarna får introduktion vid första tillfället då de ska besvara klagomålet/synpunkten
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"/>	

## Synpunkts- och klagomålshantering



		<b>Helt</b>	<b>Delvis</b>	<b>Ej</b>	
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.  Avvikelse, 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>	Kvalitetsredovisningarna uppfyller delvis detta.  Det finns synpunkter och klagomål som inte är lämpliga att framföra genom detta system t.ex. frågor som rör enskilda elever och personal.
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.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Systemet utvecklades under 2009, för att bli enklare för både handläggare och medborgare/brukare.