

## Lämna synpunkter på socialförvaltningens verksamheter.

I Hammarö kommun tar vi synpunkter från invånare på allvar då inkomna synpunkter ger oss möjlighet att ta itu med problem, reda ut missförstånd eller föra dialog med medborgare.

En synpunkt kan vara beröm, klagomål eller förslag till förändring som rör kommunens verksamhet.

### Hur gör du?

Om du vill framföra en synpunkt på vård eller omsorg inom socialförvaltningen ta i första hand kontakt med personal eller ansvarig chef för enheten.

Det finns även ett formulär på vår hemsida där du kan lämna din synpunkt. Skanna QR koden nedan för att komma till hemsidan.



Du kan även lämna synpunkter till kontaktcenter via telefon: 054-515000 eller [kontaktcenter@hammaro.se](mailto:kontaktcenter@hammaro.se). Vill du vara anonym går det bra. Det är bara om du vill att vi ska återkoppla till dig som du behöver lämna dina kontaktuppgifter.

**Så hanterar vi dina synpunkter**

Alla synpunkter som inkommer till oss är allmänna handlingar och diarieförs. Förutsatt att du inte är anonym kommer du i enlighet med vår riktlinje för synpunkthanteringar att få en återkoppling inom 5-10 arbetsdagar.

**Anmäla allvarliga brister i socialtjänsten eller att ingen lyssnar**

Om du inte får gehör för dina synpunkter eller om du tycker att det finns allvarliga brister i en socialtjänstverksamhet kan du vända dig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

IVO är nationell tillsynsmyndighet för all vård och omsorg i Sverige, vilket bland annat innefattar socialtjänsten. När IVO har tagit emot en anmälan tar dom ställning till om de ska öppna ett tillsynsärende. Vid tillsyn kan de bland annat begära in handlingar som klargör vad som har hänt.

IVO har ingen skyldighet att utreda alla klagomål, utan myndigheten är fri att själv avgöra om det finns skäl att inleda tillsyn. Ett ärende ska dock alltid avslutas med ett beslut där IVO:s ställningstagande framgår, oavsett om IVO utreder ärendet vidare eller inte.

**Mer information finns på [www.ivo.se](http://www.ivo.se)**