

## **Riktlinjer för synpunktshantering i Hammarö kommun**

### ***Inledning***

I vår kommun tar vi synpunkter från invånarna på allvar. Det ger en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten. Med synpunkter menar vi klagomål, idéer och beröm som framförs på kommunens verksamhet av såväl direkt som indirekt berörda.

De synpunkter som innehåller klagomål kan, om de hanteras på ett bra och konstruktivt sätt, förändra inställningen från negativ till positiv. En professionell hantering av klagomål har två syften, dels att snabbt rätta till problem som uppstått, dels att vara ett verktyg för lärande och förbättring.

*Om den som kontaktar dig anser sig ha ett klagomål så är det ett klagomål!*

### ***Vi tar alla synpunkter på allvar***

Inkomna klagomål ger oss möjlighet att ta itu med de problem, reella eller upplevda, eller missförstånd som är förknippade med klagomålet. Vi ska då föra en dialog, ställa tillrätta och se vad vi kan lära. Det ger en unik möjlighet för oss att visa vad vi menar med god kvalitet.

Alla har rätt att uttrycka sina åsikter om den service de får. De ska få ett bra bemötande, bli respekterade och lyssnade på. Att lyssna på synpunkter leder dessutom till utveckling av vår verksamhet. Ett korrekt och vänligt bemötande skapar förtroende för kommunen.

### ***Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten***

Ingen kan bättre än de som använder våra tjänster bedöma om vi gör en bra insats eller inte. Klagomål är ett effektivt sätt att identifiera våra svaga punkter. Synpunkter på verksamheten ger oss möjlighet att bli ännu bättre på det vi gör.

### ***Vårt mål är att i första hand lösa problemen där de uppstår***

Målet är att berörd verksamhet i dialog med den som klagat alltid ska försöka lösa problemet då det uppstår. Om detta inte kan klaras av måste personen få veta vart den ska vända sig. Vanligen går det att reda ut enkla fel eller missförstånd genast. Vi kan förklara vad det är som kan ha varit fel eller varför ett visst beslut fattats. Vi ska inte vara rädda för att be om ursäkt om vi har varit otydliga eller har gjort fel.

Synpunkter ska fångas upp så långt ut i verksamheten som möjligt. En anledning till att den enskilde inte framför klagomål kan vara att man upplever sig vara i en beroendeställning och att man därför är rädd att bli lidande om klagomål framförs. Det måste då finnas möjlighet att vända sig till någon annan än den närmast berörda personalen.

### ***Vi hanterar klagomål utan dröjsmål***

Den som klagat ska inom två veckor få bekräftelse på att klagomålet nått enheten och vem som är handläggare.

### ***Vi har tydliga rutiner***

Alla som arbetar i kommunen ska känna till rutinerna kring synpunktshanteringen. Synpunkter ska kunna tas emot personligen, per telefon eller skriftligen. För synpunkter finns en enkel blankett att använda. Man kan vara anonym. Nackdelen är då att det naturligtvis inte är möjligt för kommunen att kunna ta kontakt och berätta hur vi följer upp. Blanketten ska finnas i kommunhuset, på alla enheter, på biblioteket samt på kommunens hemsida.

### ***Vi åtgärdar, förbättrar och ställer till rätta***

Vi ser synpunktshanteringen som ett verktyg i vårt kvalitets- och utvecklingsarbete. Ett bra system ger viktig information för den aktuella enheten. Alla klagomål diarieförs inom förvaltningen. De sammanställs i listor som dels visar antalet inkomna klagomål, dels vilken karaktär klagomålet har och dels vilka åtgärder som är vidtagna. Sammanställningen redovisas till nämnd/styrelse två gånger per år. På så sätt kan verksamheten förbättras.

En samlad kunskap om alla klagomål ger viktig information till ledningen som underlag för förbättringar. Ett bra system för klagomål ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till medborgarna. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten.

Rutiner för synpunktshantering ska fungera som ett instrument för de förtroendevalda att årligen följa upp verksamheten.