

Policy för klagomål och synpunkter

i Falköpings kommun

Innehållsförteckning

Syfte	3
Fem förhållningssätt till klagomål och synpunkter	3
Rutiner	4
Hantering	4

Dokumenttyp	Policy
Antagen av	Kommunfullmäktige 2013-03-25
Dokumentansvarig	Kommundirektören

Alla medarbetare i Falköpings kommun vill erbjuda en god service på rätt nivå. Medborgare och brukare ska få rätt service vid rätt tidpunkt och med ett professionellt bemötande. Om inte medborgaren eller brukaren är nöjd med den kommunala servicen, behöver vi ta reda på varför.

Syfte

Falköpings kommun ska uppmuntra och underlätta för medborgare, brukare, medarbetare och andra intressenter att lämna klagomål och synpunkter för att förbättra kommunens verksamheter.

Klagomål och synpunkter ska hanteras på ett konstruktivt sätt. Ett klagomål kan, rätt hanterat, förändra en negativ inställning till en positiv, hos den som lämnar klagomålet. En professionell hantering av klagomål och synpunkter har två syften. Det ena är att snabbt rätta till problem som uppstår, och det andra att vara ett verktyg för lärande och förbättring av kvalitén i kommunens verksamheter.

Det ska vara enkelt att lämna klagomål och synpunkter, genom flera olika kanaler såsom t.ex via webb, synpunktsblankett, telefon, e-post eller brev.

Fem förhållningssätt till klagomål och synpunkter

- Vi tar alla klagomål och synpunkter från våra medborgare/brukare/medarbetare och andra intressenter på allvar
- Vi bemöter klagomål och synpunkter på ett positivt och konstruktivt sätt
- Vi ser klagomål och synpunkter som en möjlighet att förbättra verksamheterna
- Vårt mål är att i första hand lösa problemen där de uppstår
- Vi hanterar klagomål och synpunkter utan dröjsmål

Rutiner

- Vi har tydliga rutiner för klagomål och synpunkter
- Klagomål och synpunkter registreras och redovisas löpande på webb
- Klagomål och synpunkter rapporteras till respektive nämnd och verksamheter samt kommunens årsredovisning.

Hantering

Alla medarbetare i Falköpings kommun ska ha kännedom om policyn, aktivt arbeta utifrån förhållningssättet och kunna informera om kommunens till-väga-gångssätt.

Respektive förvaltning är ansvarig för att klagomål och synpunkter datumsätts och registreras. Den som har lämnat in uppgiften ska senast efter 2 vardagar få meddelande om att synpunkten har registrerats samt att respons på klagomålet eller synpunkten ska erhållas inom 10 arbetsdagar. Förvaltningen ansvarar för att nämnd, förvaltningsledning och samtliga berörda enheter och avdelningar minst en gång per år får rapport om inkomna klagomål och synpunkter.

Inkomna klagomål, synpunkter och förbättringsförslag ska diskuteras på varje arbetsplats och på så sätt vara underlag för förbättringsarbete inom enheten/avdelningen/förvaltningen/kommunen.

Respektive chef är ansvarig för att upprätta åtgärdsplan och återkoppla till den som lämnat klagomålet eller synpunkten om medborgaren inte angett att hon/han inte önskar återkoppling eller valt att vara anonym.

Respektive förvaltningsledning och nämnd ansvarar för det förvaltningsövergripande förbättringsarbetet.

Kommunledningsförvaltningen och kommunfullmäktige ansvarar för det kommunövergripande förbättringsarbetet och rapportering i den kommunala årsredovisningen.