

Synpunkt- och klagomålshantering inom sociala verksamheterna Ljusnarsbergs kommun

Syfte

Genom synpunkt- och klagomålshantering skall verksamheterna fånga upp och tillförsäkra våra kommuninvånare och andra att komma till tals och påverka händelser som berör dem och som de har upplevt som negativa eller felaktiga. Hanteringen skall förbättra situationen för den enskilde, samtidigt som den skall verka för att höja kvalitén i hela verksamheten.

Policy

Inom de sociala verksamheterna i Ljusnarsbergs kommun är vi angelägna om att fånga upp de klagomål samt de synpunkter som finns på den service, vård och det bistånd som vi både beviljar och utför. Policyn används inom hela organisationen.

Du som kommer i kontakt med våra verksamheter eller anhörig och som har synpunkter eller vill framföra klagomål ska ges möjlighet att göra detta på ett enkelt sätt. Dessa klagomål och synpunkter skall leda till att felaktigheter eller störningsmoment elimineras eller rättas till. Vi vill lära av våra misstag och försummelser och ska återföra avvikelserna till verksamheterna för att kunna undvika att liknande händelser upprepas. Du som kommer i kontakt med våra verksamheter eller är anhörig skall känna trygghet i att det är tillåtet att lämna synpunkter och klagomål.

Så här lämnar du synpunkter/klagomål

- För att kunna hantera en synpunkt eller ett klagomål på ett strukturerat sätt är vi tacksamma om du skickar in klagomålet via e-tjänst eller fyller i nedanstående blankett. Blanketten skall finnas på kommunens olika enheter. Du kan även ringa till någon av kommunens tjänstemän och be att få blanketten hemskickad.
- E-tjänsten hittar du i Ljusnarsbergs kommuns e-tjänstportal: [Lämna synpunkter och klagomål på social verksamhet](#)
- Du får en återkoppling på ditt klagomål eller synpunkt inom 14 dagar. För att vi ska kunna återkoppla till dig går det ej att vara anonym i e-tjänsten.

Hur kommunen hanterar och följer upp klagomålet/synpunkten

- När enhetschefen eller socialchef har tagit emot ett klagomål registreras detta i kommunens e-tjänst, för att på ett lätt sätt kunna följa upp och utvärdera händelsen.
- Inom två veckor från att vi tagit emot ditt klagomål skall du som önskar få ett svar på ditt klagomål. Svar behöver inte betyda en lösning, men vi håller dig underrättad om vad som händer med ditt klagomål.
- Samtliga klagomål redovisas till kommunstyrelsen 1 gång per år och ingår i vårt förbättringsarbete.
- Synpunkter och klagomål som registreras blir en allmän handling som omfattas av offentlighetsprincipen. Om någon begär att få se en allmän handling är vi som myndighet skyldig att efter sekretessprövning, skyndsamt och i läsbar form, tillhandahålla den.

Blanketten skickas till:

Ljusnarsbergs kommun
Social verksamhet
Gruvstugutorget
714 80 Kopparberg

För oss inom sociala verksamheterna är det viktigt att synpunkter, klagomål och förslag kommer fram. På så vis får vi en chans att förbättra vår verksamhet.

Fält markerade med * är obligatoriska att fylla i.

Frivilliga uppgifter

Enhet	
Namn	
Adress	
Postnummer och ort	
Telefonnummer	E-post

*** Synpunkt från**

Enskild person Närstående Övriga

*** Kryssa i lämpligt alternativ**

Klagomål Synpunkt Förslag

*** Beskriv synpunkten eller klagomålet**

Om det är möjligt så tala om vilket datum eller tidpunkt som händelsen inträffade och vilken enhet det gäller (räcker ej utrymmet till så bifoga gärna ett extra blad eller skriv på baksidan).

Behandling av personuppgifter

De uppgifter du lämnar kommer att registreras i ett dataregister. Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med bestämmelserna i Dataskyddsförordningen (GDPR). Läs mer om hur Ljusnarsbergs kommun behandlar personuppgifter på www.ljusnarsberg.se/dataskydd