

## RIKTLINJER FÖR HANTERING AV SYNUNKTER OCH KLAGOMÅL.

Blanketter för ifyllande av synpunkter/klagomål skall finnas tillgängligt hos alla chefer, arbetsledare, receptioner och centralregister.

1. Synpunkter eller klagomål från kommuninvånare kan mottagas av receptionist, registrator ( via post) handläggare, arbetsledare, chefer, vårdpersonal, politiker eller annan befattningshavare inom socialförvaltningen. Klagomål kan komma via post, mail, telefonsamtal eller muntligt.
2. Var och en som mottager ett klagomål eller synpunkter har en skyldighet att ifylla klagomålsblanketten. Klagomålen/synpunkterna kan som ex. avse bemötande, handläggning av ärende, utförande av biståndsinsats m.m.
3. Efter det att blanketten ifyllts överlämnas den till ansvarig chef som därefter överlämnar den till centralregistret för registrering.
4. Efter det att ärendet registrerats återlämnar registrator synpunkter/klagomålet till ansvarig chef för åtgärd. På blanketten noterar registrator vem ärendet överlämnats till samt datum.
5. Ansvarig chef har skyldighet att dokumentera vilka åtgärder som vidtagits. Detta kan ske på blankettens baksida eller på bilaga. Det åvilar närmsta ansvarig chef att inom 10 arbetsdagar lämna återkoppling till klagomålgivaren ( om denne är känd) om hur ärendet hanterats.
6. Då ärendet betraktas som slutfört noterar ansvarig chef på blanketten lämpligt alternativ samt datum och signatur. Blanketten med ev. bilagor återlämnas till centralregistret för avslut.
7. Centralregistret ansvarar för att en gång i kvartalet till Socialnämnden redovisa inkomna klagomål och vidtagna åtgärder.

All personal inom socialförvaltningen har skyldighet att iakttaga och följa ovanstående riktlinjer vid hantering av synpunkter och klagomål.

Ovanstående riktlinjer börjar att gälla fr.o.m. 2006-12-01

Ängelholms socialförvaltning 2006-11-29



Mona Sturesson  
socialchef