

§ 30

Sammanställning av synpunkter och klagomål 2014 (SN14/154)**Sammanfattning**

Synpunktshanteringen är en del av Socialnämndens ledningssystem och i detta ärende presenteras sammanställningen av inkomna synpunkter 2014. Synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera som ett instrument för verksamheterna och beställarkontoren att systematiskt samla in och analysera synpunkter. Samtliga har fastställda rutiner för synpunktshanteringen och ansvar att följa upp och åtgärda inkomna synpunkter.

Denna sammanställning avser inte tillbud och avvikelser såsom Lex Sarah-anmälningar, Lex Maria-anmälningar eller anmälan av personskada i verksamhet enligt LSS då dessa följer särskilda riktlinjer. Ej heller innehåller sammanställningen information om överklaganden av myndighetsbeslut.

Sammanställningen visar att totalt 294 synpunkter har redovisats från socialtjänstens verksamheter under 2014. Av dessa ryms 122 under kategorin beröm. 172 andra synpunkter har inkommit, främst inom kategorin övrigt. Resterande synpunkter är fördelade mellan återstående sju kategorier.

Beslut**Förslag till Socialnämnden**

Socialnämnden noterar informationen.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2014
- PM - Sammanställning av synpunkter och klagomål 2014