

Bilaga 3.5 Socialkontorets rutiner för synpunkts- och klagomålshantering

Dnr SN19/111-515

1. Allmänt

För att utveckla kvaliteten av de insatser vi erbjuder enskilda och få kännedom om hur kommuninvånare upplever det arbete som socialkontoret bedriver är det viktigt att få veta vad som är bra men framför allt, vad som kan bli bättre.

Socialnämnden i Ekerö kommun har därför antagit riktlinjer för hur hanteringen av synpunkter och klagomål ska omhändertas och åtgärdas. Synpunkts- och klagomålshantering gäller alla verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde, såväl beställare som utförare. Ansvaret att omhänderta, registrera, dokumentera och åtgärda de synpunkter och klagomål som inkommer till nämnden fördelas inom det område (i detta fall enhet) som ärendet berör.

De rutiner som följer detta dokument avser all personal som arbetar inom socialkontorets ansvarsområde – Staben, Administrativa enheten, Barn- och ungdomsenheten, Vuxenenheten, Integrationsenheten, Äldreenheten samt Enheten för personer med funktionsnedsättning. Rutinerna ska följas på samma sätt och dokumenteras – dokumentationen/registreringen av synpunkter och klagomål gäller alla ärenden som inkommer till socialkontoret.


Respektive enhetschef ansvarar för att informationen till all personal om antagna riktlinjer för synpunkt- och klagomålshantering beaktas.

Inkomna synpunkter/klagomål

Socialkontoret ansvarar för att upprätta rutiner för hur synpunkter och klagomål ska omhändertas utifrån socialnämndens riktlinjer.

Varje enhet ska registrera och dokumentera synpunkten/klagomålet. Ansvarig chef diarieför ärendet i den Excelfil som finns för respektive enhet under fliken

”arbetsdokument” i ärende SN19/28 ”Synpunkter och klagomål 2019” i Platina. Handlingar (både fysiska och digitala) som inkommer i samband med synpunkten/klagomålet skickas av enhetschefen till Socialnämndens sekreterare för diarietföring. Handlingen ska innan den skickas till Socialnämndens sekreterare märkas med samma nummer som har registrerats för själva synpunkten/klagomålet i Excelfilen.

	A	B	C	D	E	F	G
1				Synpunkts- och klagomålshantering inom Ekerö kommuns socialtjänst			
2	Registrering			Handläggning			
3	Nummer:	Datum	Enhet	Typ av ärende (välj i lista som finns i "Rutiner för synpunkts och klagomålshantering")	Beskrivning av klagomålet	Åtgärd	Återkoppling
4	1	2018-08-15	Barn- och ungdomsenheten	Frågor	Mottog fråga gällande XXX	2018-08-15: Vidarebefordrat till handläggare	2018-08-16: Handläggare har återkopplat till frågeställaren

Socialnämnden ska för kännedom delges de synpunkter/klagomål som inkommer till respektive enhet i januari varje år - en sammanställning av samtliga synpunkter/klagomål inom socialkontoret ska ske och lämnas till nämndkontoret för information till nämnden utifrån specifika områden;

1) antal inkomna synpunkter och klagomål och

2) vad synpunkterna/klagomålen avser;

- tillgänglighet
- bemötande
- delaktighet
- frågor
- information
- utförande
- personalbemanning
- beröm
- övrigt

Det är därför viktigt att det framgår i registreringen/diarietföringen vad synpunkten/klagomålet avser utifrån ovan nämnda punkter.

2. Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål

Socialkontorets personal ska informera enskilda om möjligheten att lämna synpunkter och/eller klagomål. Informationen finns tillgänglig på kommunens hemsida (fliken "Omsorg och hjälp" → "Lämna synpunkter"), genom särskild broschyr och det ska därtill ges muntlig information om synpunkter och klagomål till de kommuninvånare som kommer i kontakt med socialkontoret. Broschyren är distribuerad till samtliga verksamheter inom socialkontoret.

3. Personalinformation

Rutinbeskrivning för synpunkt- och klagomålshantering och socialnämndens antagna riktlinjer finns tillgänglig för all personal via kommunens intranät Ekot/Mina arbetsytor/Socialkontoret/Rutiner, Lathundar och Mallar.

4. Handläggningsrutin för inkomna synpunkter eller klagomål

- a) Klagomål eller synpunkter kan lämnas per telefon, via brev, e-post eller besök.
- b) Om synpunkt/klagomål berör den som tar emot ärendet ska detta lämnas över till närmaste ansvarig chef för vidare hantering.
- c) Hantering av synpunkter och klagomål ska ske utan dröjsmål – den enskilde ska inom fem arbetsdagar informeras om att synpunkten/klagomålet har inkommit till socialkontoret och vem som ansvarar för att hantera och svara på synpunkten/klagomålet.
- d) De synpunkter/klagomål som lämnas muntligt ska dokumenteras av den personal som tar emot informationen.
- e) Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras – ärenden som är aktuella inom socialkontoret dokumenteras i verksamhetssystemet – kopia lämnas till ansvarig enhetschef för diarieföring i Excelfil i Platina. Tillhörande handlingar skickas av enhetschef till Socialnämndens sekreterare för diarieföring.
- f) Mottagande personal bedömer om grunderna för synpunkten/klagomålet kan åtgärdas omgående.

- g) Om synpunkten/klagomålet inte kan åtgärdas omgående ska den enskilde informeras om detta och hållas underrättad under handläggningens gång. Den som hanterar synpunkten/klagomålet ska löpande dokumentera vilka åtgärder som görs.
- h) Den enskilde ska skriftligen delges vilka åtgärder som vidtagits med anledning av de synpunkter/klagomål som inkommit. Vid muntlig information ska detta dokumenteras, dateras och signeras av den som handlagt synpunkten/klagomålet.
- i) För att underlätta sammanställning av antalet synpunkter/klagomål under året ska ansvarig chef registrera i Excel-filen under framtagna rubriker vad ärendet gäller.