

## Respektera den som har en synpunkt

Vi ska visa den som framför sina synpunkter respekt och hantera samtalet eller kontakten på ett bra sätt även om vi utsätts för provokationer.

Vi ska lova att undersöka saken, och om vi gjort fel – be om ursäkt samt rätta till felet så fort som möjligt.

- Alla synpunkter och klagomål ska enligt kommunens servicegaranti besvaras inom tre arbetsdagar.
- Tar handläggningen längre tid ska vi informera om det. Vi ska även tala om vem som handlägger ärendet.
- Om den som lämnar synpunkter inte är nöjd med ditt svar – föredra ärendet hos din chef.
- Bedömer du att klagomålet är allvarligt ska det lämnas direkt till närmaste chef.
- Om du blir kränkande eller hotfullt bemött ska du inte behöva finna dig i det. I vår ”Policy om hot och våld” finns egna rutiner för det.
- Tydliggör för den du talar med att du är behörig att ta emot synpunkter eller om du kommer att lämna dem vidare.
- Var noga med att uppge ditt namn, samt namn och befattning på den som du lämnar ärendet vidare till. Det skapar trygghet för den som klagar.
- Var uppriktig! Kan du inte svara direkt - be att få återkomma. Det är ditt ansvar.



## Synpunkter och klagomål



## Vägledning för personalen

**Vi som arbetar i Rättviks kommun ska erbjuda en god service.**

Den som vänder sig till oss har rätt att få god service vid rätt tidpunkt och bli bemött på ett bra sätt. Det händer ibland att något går snett. Personer är inte nöjda med kommunens verksamhet och den service de får. Då ska vi rätta till det så snabbt som möjligt.

Synpunkter på vår verksamhet och service är viktig information för oss. Med hjälp av dessa kan vi utveckla oss och göra servicen bättre.

Syftet med skriften är att ge anställda i Rättviks kommun vägledning. Hur ska vi uppträda när allmänheten vänder sig till oss med synpunkter? Här redovisas hur vi ska göra för att vi ska dra lärdom av de synpunkter som ges på vår verksamhet.

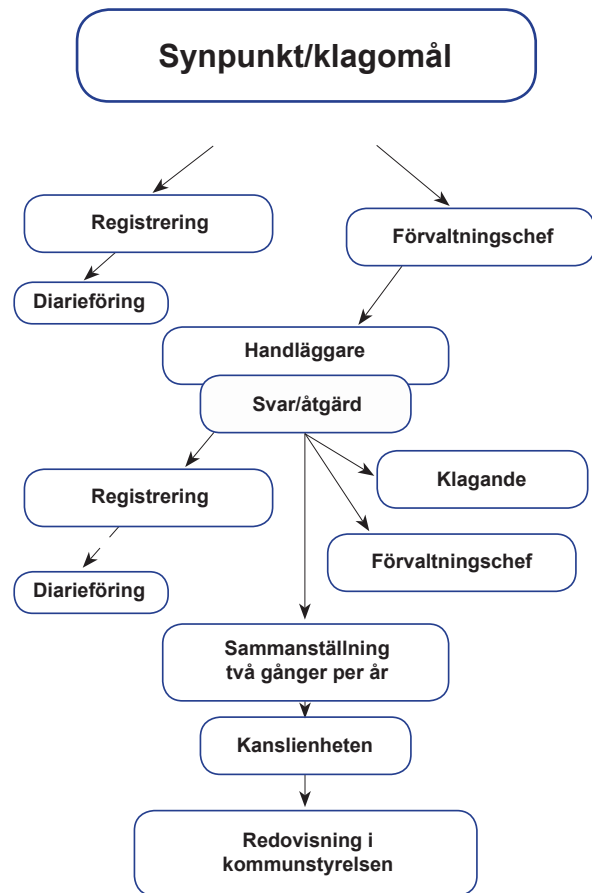
### Hur arbetar vi med synpunkter och klagomål?

Vi har ett gemensamt sätt att hantera synpunkter och klagomål.

Det är viktigt att rapportering sker till kommunstyrelsen. Det görs två gånger per år när förvaltningarna har sammanställt alla synpunkter och klagomål som kommit in från de olika avdelningarna och enheterna. Förvaltningens sammanställning ska lämnas till kansliet i februari och augusti.

I förvaltningens sammanställning ska enhet, datum, vad klagomålet berör och vilken åtgärd som vidtagits finnas med.

## Intern hantering av synpunkter och klagomål



### Förklaring

När det kommit in en synpunkt eller ett klagomål till er avdelning eller enhet ska ni registrera den. Sen skickar ni den till er förvaltningschef för kännedom och eventuell åtgärd. Endast sekretessbelagda handlingar ska skickas till kansliet för diarieföring. Samma rutin gäller för svar och åtgärd.

Varje avdelning/enhet ska sammanställa sina klagomål två gånger per år och skicka till sin förvaltning. Blanketten ”Sammanställning av synpunkter/klagomål” finns om ni vill använda den som stöd. Förvaltningen ska göra en sammanställning av alla inkomna klagomål. Den sammanställningen ska skickas till kansliet för redovisning i kommunstyrelsen.

### Att hantera synpunkter och klagomål är en del av vårt kvalitetsarbete.

Kommunfullmäktige har fastslagit att kännetecknen för kvalitet i verksamheterna ska vara tillgänglighet, förtroende och kompetent personal. Det ska vara lätt för invånare och besökare att komma i kontakt med oss. Alla ska känna förtroende för oss och den verksamhet vi bedriver. Vi ska ha de kunskaper och den kompetens som krävs.

Synpunkter och klagomål handlar ofta om små enkla saker som kan lösas på en gång på den enhet där de hör hemma.

Synpunkter och klagomål inkomna per brev eller med e-post ska hanteras som ”inkommen handling” och hållas ordnade så att de är sökbara. Sekretessbelagd handling ska enligt lag diarieföras. Miljö- och byggheten för ett eget diarie och övrigt skickas till kanslienheten.

Även synpunkter och klagomål som lämnas per telefon eller vid personligt besök ska antecknas.

### Ibland uppstår situationer som du inte kan hantera själv.

Då ska du vända dig till din närmaste chef. Det kan också personen som klagat/ger en synpunkt begära.

Om synpunkterna gäller en annan förvaltnings verksamhet har vi alla ett ansvar för att ärendet vidarebefordras till den som det berör.

### Vi kan vara säkra på att den som lämnar sina synpunkter anser att den har fog för det.

När någon har en synpunkt eller ett klagomål skapar det ibland irritation hos den som tar emot synpunkterna. Föreställ dig att det är du som klagat. Det är du som sitter i andra änden av telefonen. Hur skulle du vilja bli bemött i en sådan situation?

Ibland är personer som tar kontakt med oss är både arga och ledsna. Vi ska komma ihåg att det krävs mod och styrka att ta kontakt – det är svårt för en enskild person.