

# Rutin för synpunkter och klagomål i socialförvaltningens verksamhet

<b>Diarienummer:</b>	SN 2019/00190
<b>Paragraf:</b>	§
<b>Beslutsinstans:</b>	Förvaltningschef, socialförvaltningen, Motala kommun
<b>Beslutsdatum:</b>	2023-02-22
<b>Informationsklassning:</b>	
<b>Dokumentansvarig:</b>	Förvaltningschef
<b>Giltighetstid:</b>	1 mars 2023 till dess revidering sker
<b>Föregående diarienummer:</b>	
<b>Föregående beslutsdatum:</b>	2020-11-18
<b>Föregående beslutsinstans:</b>	Förvaltningschef
<b>Föregående paragraf:</b>	

# Rutin för synpunkter och klagomål i socialförvaltningens verksamhet

## Inledning

De som berörs av våra tjänster kan ha synpunkter och klagomål på hur vi fungerar. Det är viktigt att vi blir medvetna om kundernas uppfattning och upplevelse. Det hjälper oss att utveckla och förbättra vår verksamhet. Därför är vi angelägna om att de synpunkter/klagomål som finns också förs fram.

Kommunen har ett gemensamt internetbaserat system för synpunkter och klagomål, Infracontrol. I systemet för Infracontrol finns centrala, gemensamma rutiner för att ta emot, dokumentera, besvara, åtgärda och följa upp de frågor som inkommit.

## Rutin

### Lathund för Infracontrol

För Infracontrol finns en lathund. Denna lathund utgör basen för hantering av synpunkter och klagomål. Denna rutin ska ses som ett komplement i sådana delar där socialförvaltningen har särskilda behov av precisering. [Lathund-Infracontrol-för-handläggare-180116-1.pdf \(motala.se\)](#)

### Vårt förhållningssätt till klagomål

Den som klagar ska mötas med **intresse och respekt**. Det som förs fram är viktig information och den som klagar ska känna att det är så det uppfattas.

En stor del av synpunkter som lämnas förmedlas i direkta samtal med personal inom berörd verksamhet. Alla anställda har ansvar för att ta emot synpunkter, oberoende av om vi varit/är direkt involverade i händelse/förhållanden som berörs av det som framförs.

I fall då uttalanden inte direkt framförs i termer av att "nu vill jag klaga på ..." men det sagda ändå kan tolkas som klagomål ska den enskilde tillfrågas om det ska uppfattas och behandlas såsom klagomål.

Genom att uttrycka **tacksamhet** för att få ta del av det som förs fram ska kunden känna att informationen är viktig och att vi är angelägna att få del av den för att kunna åtgärda problemet.

Klagomål tas emot i den situation och den plats där de framförs.

### Allmängiltiga förhållningsregler för den som tar emot ett klagomål:

- Lyssna aktivt och med intresse
- Tacka för den information som förmedlas och tala om hur viktigt det är att få veta
- Beklaga vad som hänt
- Informera om att klagomålet kommer att tas om hand

Att försvara och förklara eller förneka problemet är felaktigt beteende, såvitt det inte är uppenbart att klagomålet har sin grund i missförstånd.

### Rätta till felet

Var och en har ansvar att rätta till det som är orsak till klagomålet och som ligger inom den anställdes möjligheter att påverka. Om möjligt sker rättelsen direkt i anslutning till påpekandet. Klagomål om brist som kan rättas till omgående ska inte hanteras som klagomål enligt Infracontrol och denna rutin.

### Inlämning och registrering

#### A. Egen registrering:

Alla kommunmedborgare har möjlighet att framföra sina synpunkter genom att nyttja Infracontrol. Klagomål och synpunkter kan genom detta forum framföras direkt och utan föregående kontakt med företrädare för den verksamhet som berörs av synpunkten/klagomålet.

#### B. Muntligt framförda synpunkter/klagomål

Den enskilde ska alltid informeras om kommunens system för synpunkter och klagomål om det i samband med muntlig kontakt med personal inom förvaltningen uttalas synpunkter om förändring eller klagomål. Detta innebär att den enskilde informeras om möjligheten att själv direkt framföra sina synpunkter genom att använda sig av kommunens system Infracontrol via [www.motala.se](http://www.motala.se)

Om den enskilde inte uttryckligen väljer att själv använda Infracontrol för att nedteckna sina synpunkter gäller att:

- a) Den enskilde tillfrågas om han/hon själv önskar nedteckna synpunkt/klagomål.
- b) Personal erbjuder sig att nedteckna det framförda och förmedla detta vidare för hantering i system för synpunkter och klagomål.
- c) Kunden/klienten ska av den som mottar klagomålet tillfrågas om och på vilket sätt han/hon önskar en återkoppling på framförda synpunkter eller klagomål.

### C. Skriftligt framförda synpunkter/klagomål:

Skriftlig inkommen handling ankomstregistreras och överlämnas till förvaltningens huvudmottagare av synpunkter och klagomål för överföring till Infracontrol.

### Undantag för registrering i Infracontrol

Inom delar av förvaltningens löpande verksamhet förekommer normalt att hantera konflikter och motstridiga intressen som kan leda till uttryck för missnöje. Inom vissa områden ska framförda synpunkter inte hanteras inom Infracontrol. Detta gäller avseende:

- Klagomål som gäller enskilda bedömningar inom ramen för förvaltningens myndighetsutövning
- Klagomål som av enskild skickats till tillsynsmyndighet och som leder till kommunikation med sådan myndighet (redogörelse, yttrande).
- Kritik av myndighet vid tillsyn av nämndens verksamheter.
- Anmälning enligt Lex Sarah och Lex Maria.
- Anmälan mot tjänsteman som innehåller uppgift om eventuell brottslig handling i tjänsten. Sådan anmälan förmedlas omgående till ansvarig chef för hantering.

### Sekretess

Det är önskvärt att så stor andel som möjligt av innehållet i inkomna synpunkter/klagomål är åtkomligt och öppet för alla licensinnehavare i Infracontrol. Ofta är det möjligt att uppgifterna inte behöver särskilt skydd om de dokumenteras på ett sätt som innebär att integritetsskyddade uppgifter utelämnas. Dock kan redan namnuppgifter på den som inkommit med synpunkten/klagomålet vara tillräckligt för att detta, tillsammans med övrigt innehåll, leder till att uppgift gällande enskild inom socialtjänsten inte får röjas för obehörig.

Om frågan gäller mer generella förhållanden (exempelvis tillgänglighet, bemötande, matens kvalitet m.m.) kan detta ofta dokumenteras utan att kombineras med sekretesskyddad information om enskild.

### Begränsad tillgång till uppgifter i synpunkter/klagomål

Det går inte att begränsa ett ärende till en användare av systemet. Men det går att sekretessbelägga ärendet genom att bocka i kryssrutan. Detta innebär att endast användare med sekretessbehörighet för vald säkerhetsgrupp/ärendansvarig kan se ärendets innehåll i sin helhet, såsom beskrivning, plats, uppgiftslämnare, anteckningar, händelser och kommunikation i ärendet.

### Uppföljning

Klagomål/synpunkt som berör enskild arbetsplats/enhet redovisas av berörd chef vid arbetsplatsträffar för diskussion och reflektion om möjliga förbättringar vad gäller metoder och rutiner etc. Detta bör ske i så nära

anslutning till det framförda klagomålet som möjligt och ingå som ett led i åtgärd som redovisas som svar på inkommen synpunkt eller klagomål.

## **Sammanställning**

Klagomål/synpunkter sammanställs två gånger per år för genomgång i förvaltningens ledningsgrupp. Motsvarande redovisning sker i förvaltningens ledningsgrupp gällande samtliga enheter.

Årlig sammanställning över klagomål/synpunkter ingår i förvaltningens verksamhetsberättelse.