Klagomåls-hantering

Kommungemensamma rutiner
Vägledande information

En informationsskrift till anställda inom Östersunds kommun

Innehåll

Vägledande information.....3-5

Kommunens klagomålshantering.....3

Syfte.....3

Bemötande.....4

Förslag & beröm.....4

Ibland blir det fel.....5

Vad är ett klagomål.....5

"Hjälpmedel" vid klagomål.....6

Offentlighet och sekretess.....6

Kommungemensamma rutiner.....7-10

Inledning och syfte.....7

Rutin.....8

Ansvar.....9

Allmänna råd.....10

Litteraturtips, webbadresser, lagar och författningar 11

Vägledande information

Kommunens klagomålshantering

Den som vänder sig till Östersunds kommun har rätt till god service och ett värdigt bemötande. Klagomålshantering är en demokratisk angelägenhet som öppnar nya vägar för den enskilde att få möjlighet att säga vad man tycker om kommunal verksamhet. Klagomål kan komma in på olika sätt, till exempel telefon, brev, e-post, personliga möten etc.

Östersunds kommun har valt att ta med även förslag och beröm i klagomålshanteringen. Genom den samlade informationen kan kommunen arbeta med att förbättra verksamheten. För att strukturerat kunna ta vara på informationen ska kommunens kvalitetsdimensioner användas;

- Tillgång och tillgänglighet
- Kompetens
- Bemötande
- Inflytande

Kvalitetsdimensionerna beskriver till stor del vad kvalitet är i Östersunds kommun. Några förvaltningar har också lagt till enstaka egna kvalitetsdimensioner. Kommunens kvalitetspolicy styr rutiner för klagomålshantering.

Syfte

Ett syfte med klagomålshantering är att det ska bli lättare för medborgare och andra intressenter att lämna synpunkter på ett enkelt sätt. Synpunkterna ska samlas in och dokumenteras, strukturerat och systematiskt, i syfte att förbättra tjänsters kvalitet och verksamhetens organisation.
Syftet är också att öka medborgarnas inflytande samt anställdas engagemang och delaktighet i kvalitetsarbetet. Därför är det viktigt att alla anställda har ett gemensamt syn- och förhållningssätt på klagomålets värde för att detta ska uppnås.

Bemötande; attityd, syn- och förhållningssätt

Det är betydelsefullt att alla människor som har kontakt med någon av kommunens anställda eller de som arbetar på uppdrag av kommunen, upplever att man får ett värdigt bemötande.

I Östersunds kommuns policy om bemötande står det bland annat att varje medarbetare ska;

- Visa respekt för den enskildes integritet, vara närvarande i mötet och att lyssna aktivt (visa empatisk förmåga).
- Vara professionell, bland annat genom att ge den enskilde möjlighet till inflytande och ansvar.
- Värna demokrati och rättsäkerhet.
- Med ett gott bemötande ta emot alla synpunkter - positiva som negativa - och se dessa som en del i kvalitetsutvecklingen.

Förslag & beröm

Det är också viktigt att kunna ta emot förslag och beröm på ett konstruktivt sätt, att uttrycka och visa glädje när beröm ges. Beröm ska inte viftas bort med ett - "jag gör bara mitt jobb". Var noga med att föra beröm vidare till den/de som berörs. De förslag som kommer till verksamhetens kännedom ska också bemötas.

Ibland blir det fel

Alla som arbetar inom kommunen har säkert ambitionen att göra ett bra jobb. Men ibland blir det fel, den enskilde känner ett missnöje med den tjänst man fått, hur ett arbete utförts eller hur man blivit bemött. Det kan finnas många orsaker, och de problem/-situationer som uppstår ska hanteras på ett professionellt och individuellt sätt. Klagomål är det som oftast upplevs som svårast att hantera, som stöd finns dessa rutiner för klagomålshantering.

Vad är ett klagomål?

- Ett klagomål är när någon uttalar ett missnöje som gäller kommunens bemötande eller utförande av tjänster.
- Ett klagomål är också ett uttalande om förväntningar som inte uppfyllts.

Det är den enskilde själv som avgör om man vill lämna ett klagomål eller inte. Vad som "räknas" som klagomål avgörs varken av anställda eller de förtroendevalda. Det är alltid den enskildes upplevelse som gäller. Det innebär inte att den enskilde alltid har rätt i sak, men den enskilde har rätt till sin upplevelse.

Kan ett kagomål lämnas anonymt?

Ja, det kan lämnas anonymt via svarskort, telefon, och brev men inte via det formulär som finns på kommunens hemsida.

Naturligtvis ska vi även ta vara på den kunskap som anonyma klagomål kan ge i kvalitetsarbetet. Däremot kan inte en personlig återkoppling ges om ett klagomål lämnas anonymt.

"Hjälpmedel" vid klagomålshantering

För att kunna arbeta strukturerat och systematiskt med klagomål och övriga synpunkter finns följande hjälpmedel;

- Ett kommungemensamt datastöd.
- Ett kommungemensamt svarskort: "Tala om vad Du tycker".
- Kommungemensamma rutiner (denna informationsskrift).
- Förslag till upplägg av genomförandet.
- Formulär för klagomål på kommunens hemsida: Tala om vad Du tycker. (Kommer att finnas från och med 2005).

Offentlighet och sekretess

Det är viktigt att den som klagar tydligt får reda på att det inte ger några negativa konsekvenser. Tvärtom bör det vara praxis i kommunen att man tackar de som lämnar synpunkter. Alla anställda måste var informerade, så att de förstår och respekterar rutiner för att garantera den enskilde/medborgarnas integritet.

Östersunds kommun har tagit fram en skrift som heter "Offentlighet sekretess IT och e-postregler". Där finns angivet vad som gäller runt offentlighetsprincipen och vad som är allmänna handlingar etc.
Alla förvaltningar ansvarar för att hålla sin personal informerad och ajour med innehållet i denna skrift samt om förändringar sker.

Kommungemensamma rutiner för klagomålshantering

Inledning och syfte

Dessa rutiner beskriver hur kommunens förvaltningar ska hantera klagomål på ett likartat sätt. Den som vänder sig till Östersunds kommun har rätt till god service och ett värdigt bemötande. Klagomålshanteringen är ett strategiskt förbättringsverktyg för att öka medborgarnas inflytande och de anställdas engagemang och delaktighet i kvalitetsarbetet. Det är viktigt att alla anställda har ett gemensamt syn- och förhållningssätt på klagomålets värde för att syftet ska uppnås.

Östersunds kommun vill ta vara på all information som medborgarna vill lämna. Att få in synpunkter i form av klagomål, förslag och beröm ger oss värdefull hjälp för att förbättra verksamheten. På så sätt kan vi lära av det som sker, identifiera och analysera kvalitetsbrister, och därigenom arbeta med ständiga förbättringar så att inte samma fel uppstår igen.
Som hjälp finns kommunens kvalitetsdimensioner;

- Tillgång och tillgänglighet
- Kompetens
- Bemötande och (personkontakt)
- Inflytande

Förvaltningarna kan också lägga till enstaka, egna kvalitetsdimensioner. Kvalitetsdimensionerna ska hjälpa oss att få kunskap om typ och omfattning av olika kvalitetsbrister etc. Kommunens kvalitetspolicy styr rutiner för klagomålshantering, hur vi hanterar klagomål.

Rutin

- Den enskilde/medborgaren ska inom tio arbetsdagar få besked om vem som ska handlägga klagomålet, hur lång tid det kommer att ta, etc.
- Klagomål, förslag och beröm ska registreras av berörd förvaltning i det kommungemensamma datastödet.
- Den som ansvarar för att handlägga klagomålet lämnar fortsättningsvis information till den enskilde om hur handläggning etc kommer att gå till.
- Handläggningen av klagomål ska vara snabb och tillförlitlig. Utsatt tid ska hållas.
- Om handläggningen av någon orsak drar ut över överens-kommen tid, meddelas den som berörs inom den utsatta tiden.
- Alla anställda som tar emot klagomål, förslag eller beröm som berör en annan enhet/avdelning/förvaltning ansvarar för att det kommer till rätt enhet/avdelning/förvaltning och om möjligt till rätt person.
- Klagomål, förslag och beröm ska besvaras skriftligt och/eller muntligt.
- Gäller klagomålet dig själv, försök rätta till det direkt. Om det inte går så lämna över till närmaste chef.
- Klagomål som bedöms som allvarliga, oavsett vad det gäller, ska alltid lämnas över till närmaste chef.
- Informationen från klagomål, förslag och beröm ska användas för att förbättra berörd verksamhet. Datastödet är ett verktyg i arbetet att identifiera och analysera kvalitetsbrister.
- Erfarenheter från klagomålshanteringen ska återföras till anställda, minst tre gånger per år, i kvalitetsutvecklande syfte. Informationen ska bland annat innehålla uppgifter om omfattning och typ av klagomål, villka åtgärder man har vidtagit och hur åtgärderna tagits emot av de "klagande".

Ansvar

Kommunledningsförvaltningen (Klf) ansvarar för:

- Uppdragsgivar- och systemägarskap gällande bland annat klagomålshantering och kvalitetsfrågor ur ett kommun-övergripande perspektiv.
- Centralt processansvar och systemförvaltare.
- I övrigt är Klf:s ansvar detsamma som övriga förvaltningars.

Förvaltningarna ansvarar för:

- Att ta fram detaljerade rutiner för klagomålshantering utifrån varje förvaltnings behov.
- Att återföra generell information till de förtroendevalda i samband med budgetprognoser, två gånger per år.
- Att utse en lokalt processansvarig för bland annat klago-målshantering som också ska ingå i ett centralt utvecklings forum gällande kvalitetsfrågor.
- Att utse en systemadministratör.
- Alla förvaltningar ska känna till de lagstiftningar, de författningar, reglementen, råd och anvisningar etc. som styr/påverkar berörd verksamhet.
- Verksamhetsansvariga på alla nivåer är ansvariga för att dessa rutiner kommuniceras och följs inom sitt verksamhetsområde.
- Varje medarbetare har ansvar att efterleva dessa rutiner.

Klagomål ska utredas och hanteras enligt följande turordning:

Nivå 1. Klagomål ska tas om hand inom den enhet/område där de uppstår. Det är berörda anställda som ska hjälpa till att åtgärda kvalitetsbristen, och vara de som har kontakt med personen som lämnat synpunkterna. Där så bedöms lämpligt kan ansvarig chef handlägga klagomålet.

Nivå 2. Kan klagomålet ej avhjälpas på nivå 1 så att den som klagat blir nöjd, ska det lyftas till förvaltningschefen. Där avgörs vem inom förvaltningen som fortsätter utredningen.

Nivå 3. Har klagomålet ej kunnat avhjälpas på nivå 1 eller 2 så att den som klagat blivit nöjd kan ansvarig nämnd/styrelse hantera ärendet.

Allmänna råd om klagomålshantering

- Att lyssna till vad som sägs, är A och O för att kunna lösa ett problem.
- Hamna inte i försvarsläge = ta inte klagomål personligt.
- Ge inga förklaringar som kan uppfattas som undanflykter.
- Klagomål och övriga synpunkter får inte "slussas" runt inom kommunen. Alla anställda har ett ansvar att hjälpa till så att de snabbt hamnar rätt.
- Klagomål ska inte blandas ihop med rätten att överklaga myndighetsbeslut, ej heller med felanmälan. Upplys om vilka möjligheter som finns.
- Anställda ska inte behöva finna sig i att bli kränkande eller hotfullt bemötta. För sådana situationer ska förvaltningarna ha utarbetat rutiner.

Litteratur

Svenska kommunförbundet 2001, *Synpunkter och klagomålshantering. Metoder och erfarenheter i kvalitetsarbetet, nr. 5*. Fax 020-31 32 40 eller tel. 020-31 32 40.

Barlow, J & Möller, C 1996, *Klagomålet är en gåva.* Svenska förlaget liv och ledarskap AB.

Jan Gunnarsson, Olle Blom 2002, *Det goda värdskapet*. Dialog Förlag.

Svenska kommunförbundet 2000, *Tjänstegarantier och klagomålshantering - en väg till ökat inflytande.*

Dokumentation från seminariet *Klagomålet som gåva* David Forsberg, DO & Partner AB, www.do-partner.se

Socialstyrelsens Författningssamling, SOSFS allmänna råd och föreskrifter vad gäller kvalitetssystem t ex. SOSFS 1998:8, SOSFS 1996:24 och SOSFS 2000:15.

Webbadresser

www.svekom.se/ekonomi/kvalitet. Här hittar du många exempel från andra kommuner hur de har arbetat fram sin klagomålshantering, tjänstegarantier etc.

Intressanta kommuner, till exempel:
www.lund.se
www.larvik.kommune.no
www.braintree.gov.uk

Det är viktigt att man som anställd kan skilja mellan klagomålets budskap, vad som sägs, och känslan av att bli anklagad...

Det förutsätter förståelse för vad som händer när en människa är missnöjd och det ger i sig en ny syn på hur klagomål kan hjälpa oss att uppnå våra kvalitetsmål.

INFOBYRÅN 2004-09-30