

## Riktlinjer för synpunkter och klagomål

---

Dokumenttyp:	Riktlinjer
Diarienummer:	KS-2021/98
Beslutad i:	Kommunstyrelsen
Beslutsdatum:	2021-03-22
Aktualitetsprövning:	2025
Dokumentansvarig:	Ekonomichef

## Inledning

Knivsta kommuns olika verksamheter ska ha en väl fungerande hantering av synpunkter och klagomål. Hanteringen är en del av kommunens styr- och ledningssystem.

Syftet med en väl fungerande synpunkts- och klagomålshantering är att stärka Knivsta kommuns arbete med sitt uppdrag inom välfärd, service, demokrati och samhällsbyggnad. Genom systematiskt kvalitetsarbete av mottagande, hantering och uppföljning av synpunkter och klagomål, stärks kommunens verksamhetsutveckling.<sup>1</sup> Viktiga principer i Knivsta kommuns styrmodell är tillitsbaserad styrning och ledning, att verksamheterna arbetar med kommuninvånarens behov i fokus samt ett effektivt arbete utifrån fastlagda processer. Organisatoriska gränser får inte komma i vägen för kommuninvånarens<sup>2</sup> behov och kommunens utveckling. Genom riktlinjerna för synpunkter och klagomål skapas en gemensam struktur av olika ärendetyper i kommunen. Den gemensamma strukturen ger grund och ramverk för lokala rutiner. Respektive kontor ansvarar för att ta fram dessa för att hantera inkomna synpunkter och klagomål samt för ett uppföljningsarbete som resulterar i en årlig rapport till politiken.

### Hur ska riktlinjerna användas?

Riktlinjerna är styrande för hela organisationens mottagande och hantering av synpunkter och klagomål. Riktlinjerna riktar sig främst till chefer som ett stöd i arbetsledning av synpunkts- och klagomålshantering. Lokala rutiner ska tas fram på kontorsnivå i förvaltningen. Rutinerna på kontorsnivå är vägledande i det dagliga arbetet med mottagning och hantering av synpunkter och klagomål samt avvikelser, felanmälan och beröm. Rutinerna på respektive kontor ska klargöra hur dessa ärenden ska tas emot, registreras och hanteras utifrån den vägledning som riktlinjerna ger.

### Viktiga begrepp

Begrepp	Betydelse
<b>Begrepp som omfattas av riktlinjerna</b>	
<b>Klagomål</b>	När ett klagomål framförs beror det på att kommuninvånaren inte är nöjd med: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hur en tjänst eller service utförts</li> <li>• nivån på tjänsten eller servicen</li> <li>• att service eller en tjänst inte utförts</li> </ul>
<b>Förslag, synpunkt</b>	Kommuninvånaren vill tipsa om hur en tjänst eller service kan förbättras eller förändras. Förslag och synpunkter skrivs tillsammans då de ibland är svåra, eller omöjliga att skilja från varandra.
<b>Beröm</b>	Kommuninvånaren vill tacka för eller påtala sin nöjdhet med hur en tjänst eller service utförs.
<b>Avvikelse</b>	Avvikelser uppstår när leveranser ej sker i enlighet med gällande lagstiftning eller kravställande styrdokument. Inom vård och omsorg är en avvikelse en händelse som medfört eller som hade kunnat medföra något oönskat <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Olika regler gäller för olika verksamheter. För verksamheter utifrån SoL, LVU, LVM, HSL och LSS är det reglerat i SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. I skolan regleras huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen i skollagen (4 kap. 7-8 §§ skollagen 2010:800).

<sup>2</sup> I målgruppen kommuninvånare ingår begreppen brukare, kunder, anhöriga, barn, vårdnadshavare, företag, organisationer och besökare

<sup>3</sup> Socialstyrelsens termbank <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-data/termbanken/>

#### **Felanmälan**

Kommuninvånaren hör av sig för att felanmäla något som vanligen fungerar, tex. trasiga lampor eller fönster, uteblivna tjänster som tex. avfallshämtning.

#### **Övriga begrepp som förekommer i riktlinjerna**

##### **Ärendehanteringssystem**

Verksamhetssystem, digitalt eller manuellt, för att systematiskt hantera och därmed underlätta handläggningen av ärenden.

### **Förhållningssätt**

Det ska tydligt framgå för allmänheten att kommunens verksamheter är angelägna om att ta emot synpunkter och klagomål. Förhållningssättet i bemötandet ska därför vara positivt och korrekt. Utgångspunkten ska vara att synpunkter och klagomål ska tas emot i dialog med den som lämnar dem. För att underlätta hanteringen innehåller riktlinjerna en tabell över viktiga begrepp inom synpunkts-och klagomålshanteringen i kommunen, samt begrepp som gränsar till denna hantering.

### **Lämna synpunkter och klagomål**

Det ska vara lätt att lämna synpunkter och klagomål. Det ska kunna göras på många olika sätt, till exempel vid ett samtal, via e-post, via webbformulär eller via den förtryckta synpunktsblanketten ”Hjälp oss bli bättre – säg vad du tycker”. Blanketterna ska finnas tillgängliga för allmänheten i den fysiska lokalen. Blanketterna finns även att hämta på den interna och externa webben.

### **Ärendehantering**

För att inkomna synpunkter och klagomål ska kunna ligga till grund för ett systematiskt kvalitetsarbete ska de registreras som inkommen handling. Avvikelse ska registreras enligt de krav som lagstiftningen ställer på respektive verksamhet och lokala rutiner för detta.

Felanmälan, avvikelser som inte kopplas till lagkrav samt beröm ska också registreras enligt lokala rutiner även fast de inte i sig varken är någon synpunkt eller klagomål. Detta eftersom samma händelse kan ge upphov till flera olika typer av ärenden och en avvikelse kan exempelvis även generera en synpunkt eller ett klagomål. En avvikelse eller felanmälan, eller beröm som också innebär en synpunkt eller klagomål gällande en verksamhet registreras som synpunkt eller klagomål även i ärendehanteringssystemet.

Registreringen ska ske snarast efter att handlingen inkommit. Den som lämnar synpunkter och klagomål ska informeras om att ärendet kommer registreras. Eventuella önskemål om återkoppling ska noteras. Om synpunkterna eller klagomålet inkommer anonymt registreras det så. Den som registrerar ärendet, ansvarar för att en bekräftelse på att ärendet är mottaget och att diarienummer skickas till uppgiftslämnaren. När verksamheten beslutat om åtgärd ska detta meddelas den som lämnat synpunkten eller klagomålet. Ärendet ska därefter avslutas i ärendehanteringssystemet. För synpunkter eller klagomål som innehåller uppgifter med krav på sekretess, hanteras det inkomna klagomålet i ärendehanteringssystemet enligt gällande sekretessbestämmelser som finns i kommunen.

Avvikelse ska hanteras enligt de krav som lagstiftningen ställer på respektive verksamhet. Felanmälan, avvikelser som inte kopplas till lagkrav och beröm hanteras enligt lokala rutiner.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Det är viktigt att samtliga uppgifter hanteras enligt gällande personuppgiftsbestämmelser och sekretessbestämmelser.

## Ansvar

Alla som arbetar inom kommunens verksamheter har ansvar för att ta emot synpunkter och klagomål samt skyndsamt lämna dessa vidare till chef i berörd verksamhet. Medarbetare som tar emot en synpunkt eller klagomål ansvarar för att informera närmaste chef snarast. Chef ansvarar för att synpunkten eller klagomålet registreras i ärendehanteringssystemet. Chefen eller den som chefen utser som ansvarig för ärendet, sköter dokumentation i ärendet och för kontakt med kommuninvånaren. Chef är ansvarig för ärendets övriga hantering.

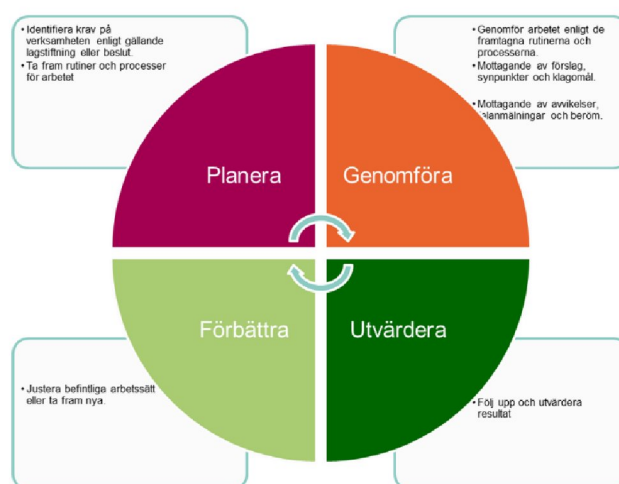
## Koppling till kommunens styrmodell och andra styrdokument

För att verksamheterna ska kunna utveckla sin service och sina tjänster är det viktigt att hantering av synpunkter och klagomål är en del av kommunens styr- och ledningsprocess och att dokumentet kopplar till kommunens styrmodell. Årligen görs en övergripande sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål samt hantering, vidtagna eller planerade åtgärder, per nämnd/styrelse som redovisas för politiken.<sup>5</sup>

## Systematiskt kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete handlar om att arbeta med ständiga förbättringar. Det handlar också om att utveckla metoder och systematisera arbetet som utförs. Verksamheterna ska reflektera över sina arbetsätt, hur resultaten bedöms och används och vilka konsekvenserna blir för intressenterna. Medarbetarnas idéer samt synpunkter och klagomål från kommuninvånarna tas om hand i det systematiska kvalitetsarbetet. De kan genomföras utan politiskt beslut om de ryms inom beslutad plan och ram. Genom årlig uppföljning av synpunkter och klagomål finns underlag för politiska beslut. En förutsättning för god kvalitet i kommunens verksamheter är delaktighet, både för kommuninvånare och medarbetare.

## Modell för systematiskt kvalitetsarbete i Knivsta kommun



Rapporteringen ger förvaltningen och den politiska ledningen en indikation om kommuninvånarnas synpunkter och klagomål gällande kommunens verksamheter samt vilka förbättringsåtgärder som gjorts, eller ska göras. I förlängningen kan de inkomna synpunkterna och klagomålen samt åtgärderna

<sup>5</sup> Rapporteringen sker i samband med annan årlig rapportering till politiken.

även vara underlag för kommunens fortsatta utveckling. Förvaltningschef ansvarar för rapporteringen för sin nämnd/styrelse<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> I de kontorsspecifika rutinerna ska det framgå vilken verksamhetsnära funktion som inom kontoret ansvarar för att förbereda årlig rapportering till politiken.