

Utbildnings- och fritidsförvaltningens rutiner för hantering av synpunkter, förslag och klagomål

Antagna av utbildnings- och fritidsnämnden 2010-12-22, § 155, reviderade 2012-09-12, § 90

Syfte

Syfte med hanteringen är

- att synpunkter tas emot på ett sådant sätt att de bidrar till verksamhets- och kvalitetsutveckling
- att medborgarna får möjlighet att framföra sin mening och påverka verksamheten

Klagomål och synpunkter från brukarna är en viktig källa för information till organisationen. Informationen ger ett värdefullt bidrag till verksamhets- och kvalitetsutveckling på olika nivåer. Att ta emot klagomål är dessutom ett utmärkt tillfälle att förstärka eller återställa den klagandes förtroende för verksamheten.

Att betrakta klagomålen som värdefull information krävs att vi accepterar att den enskilde alltid har rätt att klaga och att hennes berättelse ”är sann”. Det innebär inte att den enskilde alltid har rätt i sak, men den enskilde har rätt till sin upplevelse.

Brukaren ska kunna lämna sina synpunkter personligen, per telefon, via mail eller via blanketten ”Synpunkter” som ska finnas tillgänglig vid förvaltningens verksamheter. Dessutom finns blanketten på Fagersta kommuns hemsida.

När någon framför synpunkter, förslag eller klagomål till dig

- Börja aldrig med att gå in i förklaringar, lyssna till vad personen har att säga.
- Kan du rätta till problemen direkt, gör det, lämna inte över ansvaret till någon annan om det inte är absolut nödvändigt.
- Fråga alltid om du får skriva ner synpunkterna på blanketten, förklara hanteringen eller låt personen själv läsa den, men lämna inte bara över blanketten om inte personen absolut vill skriva själv.
- Skriv gärna ner också de positiva synpunkter som kommer fram.
- Den som lämnar synpunkter ska kunna vara anonym.
- Skicka blanketten till utbildnings- och fritidskontoret för diarieföring.

- Efter att blanketten blivit diarieförd skickas den till ansvarig chef för åtgärd.

Enhetschefens, rektors eller motsvarandes ansvar

- Enhetschefen ansvarar för att åtgärder vidtas utifrån synpunkterna på blanketten. De vidtagna åtgärderna dokumenteras på blanketten och originalet skickas åter till utbildnings- och fritidskontoret.
- Enhetschefen ansvarar för att den som lämnade synpunkterna får återkoppling inom tio (10) arbetsdagar - om hon så önskat.
- Enhetschefen samlar kopior hos sig för att kunna sammanställa synpunkterna och använda dem som underlag för verksamhetsplanering.
- Blanketter ska finnas lättillgängliga för brukare och allmänhet vid alla verksamheter samt hos kommunens växel.
- Förvaltningskontoret redovisar sammanställningarna av synpunkterna för utbildnings- och fritidsnämnden minst en gång per år.

Diarieföring och sammanställning

- Den som tar emot synpunkter, förslag eller klagomål ansvarar för att blanketten direkt skickas till utbildnings- och fritidskontoret för diarieföring.
- Blanketten diarieförs och skickas därefter till ansvarig chef.
- Enhetschefen vidtar åtgärder, fyller i åtgärderna på blanketten och skickar därefter originalet åter till utbildnings- och fritidskontoret.
- Originalen samlas årsvis i en samlingsakt.
- Synpunkterna sammanställs årligen av ansvariga chefer för att användas som underlag för verksamhetsplanering och redovisas för utbildnings- och fritidsnämnden årligen i januari.
