

 ÖSTHAMMARS KOMMUN – EN DEL AV ROSLAGEN	Dokumenttyp:		
	Rutin		
Omsorgskontorets ledningssystem	Titel:		
	Registrering av synpunkter		
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
Ledningsgrupp omsorg	Socialchef	2014-10-01	2025-11-03

Syfte

Syftet med denna rutin är att tydliggöra registreringen av inkomna synpunkter och klagomål.

Omfattning

Rutinen omfattar kommunens registratorer.

Definitioner

Med synpunkter avses alla synpunkter, klagomål, åsikter, invändningar eller förslag kring omsorgskontorets verksamhet. Synpunkt används i det följande som samlingsbegrepp.

Ansvar och genomförande

Ta emot synpunkten och sortera in på ärende i diariet enligt följande:

- Synpunkt på politik, administration, externa utförare etc. diarieförs i samlingsärende för år. Ansvarig handläggare: socialchef
- Synpunkt på myndighet: diarieförs i samlingsärende för år. Ansvarig handläggare: verksamhetschef myndighet
- Synpunkt på produktion: diarieförs i samlingsärende för år. Ansvarig handläggare: verksamhetschef produktion
- Personalärende: avskiljs från synpunktshantering och lämnas till berörd chef (närmaste chef).
- Klagomål från andra myndigheter tex IVO registreras som ett eget ärende.
- Synpunkter och klagomål avseende privata utförare diarieförs separat och överlämnas till den privata utföraren.
- Synpunkt som helt och hållet rör annan nämnd lämnas vidare till den nämnden, samtidigt som sekretess beaktas. Synpunkten kan lämnas vidare för information till verksamhet inom omsorg om det bedöms som lämpligt.
- En positiv och negativ synpunkt på samma blankett ska registreras som två olika synpunkter.

I respektive samlingsärende öppnas ny handling och följande uppgifter förs in:

- Namn: brukare/ närstående/ personal/ annan
- Händelsedatum: ankomstdatum
- Riktning: inkommande

- Kommunikationssätt: t.ex. post, e-post eller telefon
- Handl: den chef som får synpunkten
- H-typ: SYNPKT
- Rubrik: ”Synpunkt om [verksamhet]”. Ange verksamheten på enhetsnivå, t.ex. vuxen myndighet/ Edsvägen 16/ hemtjänst Alunda
- Text:
 - o kategorisering av synpunkt enligt följande: positiv/ negativ/ neutral följt av
 - System/organisation (förutsättningar för arbetet t.ex. organisation, IT, övrigt stöd)
 - Bemötande (hur interaktionen upplevts för synpunktslämnaren)
 - Genomförande (hur arbetsuppgift utförts jämfört med förväntning på utförande)
 - Kontakt (möjlighet att nå personal via telefon, e-post, brev, etc.)

Skicka synpunkten vidare till handläggare d.v.s. berörd chef

- Uppge vilket diarienummer och löpnummer synpunkten har.

Diarietföring av svar och åtgärdsrapport

- Registrator tar emot och diarietför svar samt åtgärdsrapporten under samma löpnummer som inkommen synpunkt.