



## Klagomålshantering

Synpunkter från kunder och medarbetare kan, särskilt om de är negativa, upplevas som besvärande, men måste betraktas som en förutsättning för förändring och utveckling. För att ta emot och klara kritik ska var och en i medarbetargruppen ha kännedom om sitt ansvar och känna till hur klagomål hanteras. Ansvarig chef skall i sådana situationer ge stöd och hjälp om det behövs. Målsättningen är att alla frågor som berör Internservice ansvar skall lösas **inom** organisationen.

### Om du får kritik:

- Lyssna utan att avbryta. Om du inte kan svara, tala om det. Be att få återkomma när du tagit reda på fakta.
- Visa att du är öppen för kritik genom att ställa frågor som "hur, varför, när, vad", så att du får reda på fakta.
- Gå aldrig in i försvarsställning.
- Svara så gott du kan.
- Erkänn eventuella fel, Det är bättre att förekomma än förekommas.
- Låt dig inte provoceras. Det lönar sig inte att bli arg, Aggressivitet slår tillbaka.

### Om du får klagomål:

- Alla medarbetare har rätt att informera och har en skyldighet att svara på frågor som rör verksamheten när det **ligger inom det egna kompetensområdet**.
- Om frågor eller synpunkter inte går att besvara eller hantera på ett tillräckligt bra sätt, hänvisa till Enhetschef.
- Om Enhetschef inte kan besvara eller hantera frågorna eller synpunkterna, hänvisa till ansvarig Avdelningschef.
- Om Avdelningschef inte kan besvara eller hantera frågorna eller synpunkterna, hänvisa till ansvarig Förvaltningschef.

Det är viktigt att frågor besvaras av rätt person med rätt kompetensområde.  
Frågor som berör bistånd hänvisas till kundtjänst i kommunen.

Skapad av: Mats Olsson	Reviderad av:	Godkänd av: Marie Holst Nilsson
Datum: 2022-09-14	Datum:	Datum: 2022-09-14



## Rutiner vi inkomna synpunkter och klagomål

- Alla Synpunkter och klagomål skall dokumenteras och kan inkomma från tex mail och telefonsamtal.
  - Vid samtal/telefonsamtal be kund/medarbetare att skicka in sitt önskemål via mail eller brev.
  - Detta så att vi säkrar att vi inte missuppfattat lämnade uppgifter.
- Alla inkomna ärenden skall dokumenteras. Den som tar emot ärendet har ansvar så att detta görs i dokumentet "Klagomål & Synpunkter Internservice" som ligger i Teams under *sam-Avdelning Internservice – Operativ ledningsgrupp – Filer - Klagomålshantering*. Mottagare ansvarar för att lämna ärendet vidare till berörd chef som då blir ansvarig att utreda ärendet.
- Ansvarig för utredning skall.
  - kontakta den som anmält ärendet inom 3 dagar.
  - utreda ärendet och svara anmälaren.
  - dokumentera vad som görs i ärendet i dokumentet "Klagomål & Synpunkter Internservice".
  - avsluta ärendet i i dokumentet "Klagomål & Synpunkter Internservice".

## Åtgärder för respektive personalgrupp

Personalgrupp	Åtgärd
Baspersonal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta emot klagomålet/Synpunkt och vidarebefordra det till Enhetschef eller hänvisa till Enhetschef.</li></ul>
Administratör Samordnare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och vidarebefordra det till berörd chef.</li><li>• Dokumenterar i dokumentet "klagomål &amp; synpunkter internservice" till vem vidarebefordrat klagomålet/synpunkten till.</li></ul>
Enhetschef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och dokumenterar i dokumentet "klagomål &amp; synpunkter internservice" samt utreder och åter kopplar till klagomålet inkommit från.</li><li>• Ta emot klagomålet/Synpunkt och vidarebefordra det till Avdelningschef om klagomålet rör egenperson eller övergripande för organisationen TSF eller Interservice.</li></ul>



Bitr avdelningschef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och vidarebefordra det till berörd chef.</li><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och dokumenterar i dokumentet "klagomål &amp; synpunkter internservice" samt utreder och åter kopplar till klagomålet inkommit från.</li><li>• Ta emot klagomålet/Synpunkt och vidarebefordra det till Avdelningschef om klagomålet rör egenperson eller övergripande för organisationen TSF eller Interservice.</li></ul>
Avdelningschef	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och vidarebefordra det till berörd chef.</li><li>• Ta emot klagomålet/synpunkt och dokumenterar i dokumentet "klagomål &amp; synpunkter internservice" samt utreder och åter kopplar till klagomålet inkommit från.</li><li>• Ta emot klagomålet/Synpunkt och vidarebefordra det till Verksamhetschef om klagomålet rör egenperson eller övergripande för organisationen TSF.</li></ul>