



Hjälp oss att bli bättre!

Hjälp oss att bli bättre!

Det är viktigt för oss att veta vad du tycker är bra och dåligt. Vad skulle du vilja ändra på? Vi vill gärna ta del av dina synpunkter, beröm, klagomål eller förslag på förändring. Vi arbetar hela tiden för att bli ännu bättre på att ge service av hög kvalitet i våra verksamheter.

Så här gör du

- Vänd dig med dina synpunkter till medarbetare inom socialförvaltningen.
- Du kan också lämna dina synpunkter via blanketten som finns på hemsidan.
- Du kan även fylla i ett formulär på kommunens hemsida www.vimmerby.se/synpunkter

Vad händer med din synpunkt

När din synpunkt kommer in till oss registreras den och blir en allmän handling. Det innebär att alla som begär kan få ta del av din synpunkt bara den inte innehåller sekretesskyddat material. Läs mer om allmän handling på kommunens hemsida www.vimmerby.se/synpunkter.

Om du uppger ditt namn och kontaktuppgifter kommer du att få en bekräftelse när din synpunkt är registrerad och information om vem som kommer att utreda ärendet. Du kan också lämna synpunkter anonymt, men då kan vi inte återkomma till dig med besked i frågan.

Inom tio arbetsdagar ska du sedan få en återkoppling kring vad utredningen har visat och vilka eventuella åtgärder som sätts in.

Alla ärenden som kommer in sammanställs och analyseras på socialförvaltningen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Klagomålshantering inom socialtjänsten

Hur klagomål ska hanteras styrs av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete **SOSFS 2011:9** och förvaltningslagen.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

Utredning av avvikelser

Klagomål och synpunkter

3 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,
3. vårdgivare,
4. de som bedriver socialtjänst,
5. de som bedriver verksamhet enligt LSS,
6. myndigheter, och
7. föreningar, andra organisationer och intressenter

Förvaltningslagen (1986:223)

4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpens skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.

Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

7 § Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Vid handläggningen skall myndigheten beakta möjligheten att själv inhämta upplysningar och yttranden från andra myndigheter, om sådana behövs. Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.