



VÄSTERÅS STAD
Sociala nämndernas stab
Yvonne Pettersson
Telefon 021 – 39 19 67

2011-08-19

Viktig information

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom individ- och familjenämndens verksamheter

Det är vanligt förekommande att enskilda brukare och anhöriga hör av sig till tjänstemän vid SNS eller till nämndledamöter när det gäller upplevda problem ute i verksamheten. För att dessa personer och deras synpunkter/klagomål ska hanteras korrekt så gäller följande rutin:

1. Personer som hör av sig till personal inom SNS eller till de sociala nämndernas politiker med klagomål eller synpunkter ska direkt hänvisas vidare till koordinatorn.

Koordinator för individ och familjenämndens verksamheter:

Lena Wrigsell

Telefon: 021-39 13 66 E-post: lena.wrigsell@vasteras.se

2. Oavsett om klagomål och synpunkter inkommer per brev eller via e-post, besök eller telefon så ska personen hänvisas och brev/e-post skickas vidare till koordinatorn.
3. Koordinatorn lyssnar var frågan hör hemma och upplyser om att hon eller han måste kontakta enhetschefen för den berörda enheten/verksamheten. Koordinatorn lämnar kontaktuppgifter.
4. Om personen återkommer i frågan på grund av att han eller hon upplever att inga eller otillräckliga åtgärder har vidtagits så lämnar koordinatorn dessa uppgifter vidare till verksamhetschefen för Individ och familj inom proAros och för övriga utförare lämnas uppgiften till utvecklare inom sociala nämndernas stab, beställarenheten.
5. Individ och familj inom proAros och övriga utförare ska varje tertiäl skicka in en sammanställning på en särskild blankett med inkomna synpunkter/klagomål och en redovisning över vilka åtgärder som vidtagits.
6. Koordinatorn sammanställer samtliga rapporterna och lämnar dessa till sociala nämndernas stab.
7. Synpunkter och klagomål som inte hänvisas vidare till en verksamhet utan hanteras av sociala nämndernas stab rapporteras på samma blankett och anmäls till nämnden tillsammans med övriga rapporter varje tertiäl.