

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Arbetsmarknadscentrum har ett positivt förhållningssätt till synpunkter och klagomål och ser dem som en hjälp att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Det är viktigt att alla som arbetar på Arbetsmarknadscentrum bemöter dem som har synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Vårt mål är att handlägga synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått.

Definition av synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från besökare och andra intressenter. Som medarbetare på Arbetsmarknadscentrum är det till dig besökare och andra intressenter oftast vänder sig med synpunkter och klagomål.

Linköpings kommun vill

- Underlätta för den enskilde att komma med synpunkter och klagomål.
- Förbättra medborgarnas möjligheter att påverka kommunens verksamheter.
- Ge verksamheterna möjligheter att rätta till felaktigheter och brister.

Rutin för synpunkter och klagomål

- Synpunkter och klagomål ska i första hand lämnas till oss i verksamheten och då till ansvarig chef men synpunkter kan även inkomma via mail, sms, broschyren ”Välkommen att tycka till! Synpunkter & klagomål”, brev, via linkoping.se eller Kontaktcenter. Oavsett hur de kommer till oss så ska alla synpunkter och klagomål hanteras lika. Skriftligen inkomna synpunkter stämplas vid ankomst och diarieförs i enlighet med offentlighetsprincipen. Synpunkterna och klagomålen som lämnats muntligen dokumenteras av ansvarig chef och diarieförs i enlighet med offentlighetsprincipen.
- Synpunkter och klagomål som innehåller kontaktuppgifter diarieförs med ett nytt diarienummer för varje ärende. Anonyma synpunkter och klagomål diarieförs med ett samlingsdiarienummer. Använd rubriken ”Synpunkter och klagomål och kortfattad information” som rubrik i ärendekortet.
- Ansvarig chef ansvarar för att synpunkterna och klagomålen analyseras och åtgärdas så snart som möjligt.
- Chef ansvarar för att den som framfört synpunkter/klagomål får återkoppling inom 7 dagar, förutsatt att personen lämnat namn, telefonnummer och eller e-postadress.
- Vidtagna åtgärder och återkoppling till den som lämnat klagomålet ska dokumenteras och diarieföras.

- Chef i verksamheten sammanställer inkomna synpunkter och klagomål en gång per år.

Av sammanställningen ska framgå:

- a. vad synpunkten eller klagomålet gällde
- b. chefens svar
- c. vidtagna åtgärder

Sammanställningen från chef skickas till avdelningen för arbetsmarknad och integration senast den 15 februari varje år.

Avdelningen för arbetsmarknad och integration ansvarar för sammanställning och analys. Resultatet delges nämnd vid deras sammanträden i mars. Resultatet används som underlag i nämndens systematiska kvalitetsarbete.

Hur bemöter vi personer som inte är nöjda med svar och vidtagen åtgärd?

- Ansvarig chef ansvarar för fortsatta kontakter med den person som framfört synpunkt och eller klagomål och som inte är nöjd med svar eller vidtagna åtgärder.
- Om den som klagat inte är nöjd med chefens svar eller vidtagna åtgärder ska chefen vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.