

Antagen av kommunfullmäktige 2002-05-30, § 92.

Kännetecknen för kvalitet i Nynäshamns kommun är bl a att kommunen har en uppriktig vilja att låta sig påverkas och därmed ge utrymme för att andra får vara med och ta ansvar. Detta innebär att kommunen utgår från att en öppen dialog förs mellan alla parter både när det gäller beröm och klagomål.

I Nynäshamns kommun utgår vi från att kommunens invånare anser att kommunens verksamheter fungerar bra. Kommunens anställda ska kännetecknas av att man ger ett bra bemötande, trygghet och kompetens, miljömedvetenhet samt jämställdhet och effektivitet.

En utökad dialog och tydlig information motverkar osäkerhet och missförstånd.

För Nynäshamns kommun är klagomål:

- då man uttrycker att man inte är nöjd med den service eller tjänst (verksamhet) som man har förväntat sig att få
- en informationskälla till förbättrings- och utvecklingsinsatser

Genom att vi i kommunen systematiserar klagomål framkommer information om vad vi i kommunens verksamheter kan förbättra och utveckla.

Förhållningssätt till klagomål

Alla medarbetare i Nynäshamns kommun ansvarar för att alla klagomål tas på allvar och fångas upp tidigt och så nära den klagande som möjligt. Den klagande ska inte slussas runt i organisationen.

Alla klagomål ska besvaras så snabbt som möjligt utifrån varje klagomåls omfattning och art.

Rutiner

Den som klagar och uppgivit namn ska alltid få en återkoppling om att klagomålet tagits emot, eventuell åtgärd, tidplan samt uppgift om ansvarig kontaktperson. Återkopplingen ska ske senast inom en vecka.

Alla klagomål ska dokumenteras, systematiseras, analyseras och utvärderas och återkopplas för att ständiga förbättringar ska kunna ske.

Redovisning ska ske till ansvarig nämnd om vilka klagomål som inkommit samt vilka åtgärder som vidtagits.

Nämnderna ska i samband med årsredovisningen på en övergripande nivå redovisa inkomna klagomål och de åtgärder som vidtagits.

För att underlätta för den klagande att framföra sina klagomål ska kommunen erbjuda olika hjälpmedel t ex blanketter och webbstöd.

Information om policy för klagomålshantering samt blanketter för framförande av klagomål ska därför finnas tillgängliga på samtliga kommunens verksamheter, bibliotek, i kommunens reception samt på kommunens hemsida.

Klagomål enligt denna policy ersätter inte rättigheten att i förekommande fall överklaga ett myndighetsbeslut.