



SUNNE KOMMUN

SOCIALFÖRVALTNINGENS KLAGOMÅLSPOLICY

Information till våra kunder

1. Vi tar tacksamt emot Dina klagomål och synpunkter för att kunna förbättra vår verksamhet.
2. Vårt mål är att Du skall vara nöjd med Socialtjänsten här i Sunne.
3. När Du vill klaga så skriv ned Dina klagomål på vår kundblankett och skicka eller lämna till medicinskt ansvarig sjuksköterska.
4. Kundblanketten finns på varje enhet och hos alla handläggare vid förvaltningen.
5. När Du lämnar klagomål per telefon erbjuder vi Dig kundblanketten eller hjälp med att fylla i den.
6. När Du framför klagomål skall Du inte behöva vänta eller bli hänvisad vidare utan vi behandlar Dina klagomål och synpunkter så snabbt vi kan.
7. Vi respekterar om Du vill lämna Dina klagomål anonymt.
8. Om Du lämnar Ditt namn kan vi diskutera med Dig om hur vi kan åtgärda problemet.
9. Vi ger Dig återrapport senast inom fjorton dagar efter det att klagomålet lämnats/inkommit till Socialförvaltningen..
10. Statistik och rapportering lämnas till Socialchefen en gång per kvartal och till Socialnämnden i samband med bokslut varje år.
11. Vi gör ständigt förbättringar i vår verksamhet utifrån inkomna klagomål.