

2017-08-15

Dnr

SN 2017/

Socialnämnden

## Återrapportering av synpunkter och klagomål halvår 1, 2017

### Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner rapporteringen och lägger den till handlingarna.

### Ärendebeskrivning

Synpunkter och klagomål sammanställs och rapporteras till socialnämnden halvårsvis för perioderna januari–juni och juli–december.

Under halvår 1, januari-juni, har totalt 32 synpunkter och klagomål inkommit till socialnämnden. Av dessa avser 20 st vård- och omsorg, 6 st vuxenheten, 2 st LSS, 3 st avgiftshantering samt 1 övrigt gällande frankerade kuvert. Det är totalt 15 stycken som begärt att få någon form av återkoppling på sina inlämnade handlingar, men endast 7 svar finns registrerade i vårt diarieföringssystem, W3D3.

Det har funnits vissa brister i diarieföringen och hanteringen av synpunkter och klagomål under första halvåret. För att komma till rätta med detta har ansvarsfördelningen tydliggjorts mellan socialt ansvarig socionom och sektionscheferna. Det har även gjorts en översyn av riktlinjer och rutiner för hur hanteringen av handlingarna ska ske. Samtliga sektionschefer inom förvaltningen har genomgått utbildning och varit med på genomgång av W3D3 för att kunna hantera handlingarna korrekt.

## **Beslutsunderlag**

Tjänsteskrivelse daterad 2017-08-15

Förteckning över synpunkter och klagomål som inkommit 2017-01-01 till 2017-06-30.

I tjänsten

Johanna Andersson  
Socialt ansvarig socionom