

Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag



Har du synpunkter på eller är missnöjd med verksamheten inom socialnämndens områden? Berätta det för oss! Att ta tillvara dina synpunkter är ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete.

Inom socialnämndens områden tas alla synpunkter och klagomål på allvar. Vi tycker det är värdefullt att få ta del av såväl positiva som negativa synpunkter. Det ger oss möjlighet att utveckla vår verksamhet. Du kan välja något av nedanstående alternativ för att framföra dina synpunkter eller klagomål:

- Använd blanketten här för att skriva vad du tycker. Lämna den till arbetsledare eller personal inom den verksamhet du har synpunkter kring eller skicka blanketten till socialnämnden.
- Gå in på kommunens hemsida under sociala verksamheten och fyll i eller hämta blanketten.
- Ring till respektive verksamhet och prata med arbetsledare eller chef.
- E-posta dina synpunkter till Socialnämnden i Laholms kommun.

Du kan välja att vara anonym, men nackdelen är då att vi inte kan bemöta synpunkterna eller klagomålen och berätta hur vi följer upp.

Vi kommer att hantera dina synpunkter och klagomål utan dröjsmål. Snarast eller inom högst två veckor får du bekräftelse på att synpunkterna eller klagomålen har nått socialförvaltningen. Alla ärenden följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation av hur kommuninvånarna uppfattar kvaliteten i våra insatser och service.

- Vi tar klagomål på allvar.
- Vi tar oss an klagomål utan dröjsmål.
- Vårt mål är att lösa problem där de uppstår.
- Vi har tydliga rutiner.
- Vi åtgärdar, förbättrar och ställer tillrätta.
- Vi har en systematisk uppföljning och dokumentation.
- Vi anser att alla synpunkter ger möjlighet att utveckla och förbättra vår verksamhet

Vilken enhet eller verksamhet gäller dina synpunkter eller klagomål	Datum
Synpunkter, klagomål och/eller förbättringsförslag	

Uppgiftslämnare (frivilliga uppgifter)

Namn	Telefon
Adress	

OBS! Denna blankett ersätter inte överklagande av myndighetsbeslut!

Lämna blanketten till arbetsledare eller personal inom respektive verksamhet eller på Medborgarkontoret.

Det går också att skicka blanketten till:

Socialnämnden, Laholms kommun, 312 80 LAHOLM.
eller

E-post: socialnamnden@laholm.se

Personuppgifter

Socialnämnden är personuppgiftsansvarig för de uppgifter som du lämnat med anledning av denna synpunkt/klagomål. Personuppgifterna behandlas för att utföra de uppgifter om hjälp och stöd som enligt socialtjänstlagen ska göras av den kommunala nämnd som kommunfullmäktige beslutat ska ha ansvar för socialtjänsten. Den rättsliga grunden för behandling av personuppgifter är allmänt intresse enligt dataskyddsförordningen.

Blanketten registreras i socialtjänstens dokument och ärendehanteringssystem och förvaras i diarieakt. Blanketten hanteras enligt socialnämndens dokumenthanteringsplan som anger att handlingen ska bevaras. När ärendet avslutas arkiveras det i kommunarkivet. Inom socialnämnden förekommer inget automatiserat beslutsfattande eller profilering.

Som registrerad hos socialnämnden har du rätt att begära ut information gällande uppgifter vi har om dig eller för att begära rättelse av dina personuppgifter. Eftersom kommunens verksamhet omfattas av tryckfrihetsförordningen, lag om offentlighet och sekretess samt arkivlagen begränsar detta din rätt till radering samt reglerar utlämnande av allmän handling.

Vad gäller behandling av personuppgifter kan du läsa mer på www.laholm.se/gdpr. Du kan även vända dig till Laholms kommuns dataskyddsombud eller Integritetsskyddsmyndigheten om du exempelvis anser att behandlingen är felaktig eller om du inte är nöjd med de åtgärder som vidtas.

Kontaktuppgift till socialnämnden: socialnamnden@laholm.se

Kontaktuppgift till dataskyddsombudet: dataskyddsombudet@laholm.se