

## Synpunkter och klagomål

Vi inom sektor Velfärd vill ta del av dina synpunkter och klagomål för att ständigt förbättra våra verksamheter.

I formuläret kan du lämna dina synpunkter, klagomål och förslag till förbättringar.

### Kan jag vara anonym?

Det går bra att vara anonym men då har vi ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat dina synpunkter och klagomål.

I de fall du önskar svar behöver vi ditt namn och din e-postadress, telefonnummer eller adress.

### Vem kan läsa mina synpunkter och klagomål?

Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan allt blir offentligt.

I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

### När får jag svar?

Inom tre arbetsdagar kommer du att få en bekräftelse från omvårdnadsförvaltningen att handlingen inkommit, du får även ett ärende nummer. Inom tio arbetsdagar kommer du att få svar från ansvarig handläggare av ärendet.

### Hur hanteras mina synpunkter?

Dina synpunkter och klagomål skickas in via formuläret på hemsidan eller via blanketten för registrering i synpunktshanteringen. Därefter kommer ärendet att fördelas till respektive berörd chef för vidare åtgärd. Under handläggningstiden ger ansvarig handläggare återkoppling till synpunktsinlämnaren. När ärendet är klart avslutas det.

Statistik kommer att föras i en sammanställning av alla förvaltningens synpunkter och klagomål för att sedan redovisas för omvårdnadsnämnden.

Den samlade kunskapen ger nämnd och förvaltningsledning viktig information om vilka förbättringsområden som ska prioriteras.

### OBS!

Detta ersätter inte överklagande av myndighetsbeslut. När sökanden av omvårdnadsinsatser delges ett beslut finns hänvisningar bifogade om hur man överklagar.

### Information om behandling av personuppgifter

Söderhamns kommun skyddar din integritet enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning. Personuppgifter sparas så länge kommunen har behov av att handlägga ärendet. Svenskt regelverk kring allmänna handlingar gäller, så dina uppgifter kan komma att bevaras för all framtid enligt Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen och Arkivlagen. Du har möjlighet att kontakta oss för att få information om vilka personuppgifter som behandlas om dig eller för att begära rättelse, överföring, radering eller begränsning av dina personuppgifter: [kommun@soderhamn.se](mailto:kommun@soderhamn.se).

Du kan även kontakta vårt dataskyddsombud [dataskyddsombud@kfsh.se](mailto:dataskyddsombud@kfsh.se).

För mer information se [www.soderhamn.se](http://www.soderhamn.se)