



## Riktlinjer för synpunktshantering

– Styrdokument –



 <b>Eda kommun</b>	<b>Styrdokument</b>	
	<b>Dokumenttyp</b>	Riktlinje
	<b>Beslutad av</b>	Kommunstyrelsen 2015-11-10 § 203
	<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunchefen
	<b>Reviderad av</b>	–

## Innehållsförteckning

	<b>Riktlinjer för synpunktshantering.....</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1	Definition.....	4
1.2	Syfte/mål.....	4
1.3	Kommunens styrdokument avseende synpunktshantering.....	5
1.3.1	Övergripande.....	5
1.3.2	Vård och stöd.....	5
1.3.3	Bildning .....	5
1.3.4	Eda Bostads AB.....	5
1.3.5	Eda Energi AB.....	5
1.4	Hantering av synpunkter på politiska frågor.....	5
1.5	Ansvar .....	5
1.5.1	Medarbetarens ansvar .....	5
1.5.2	Chefens ansvar .....	5
1.6	Mottagande av synpunkt .....	6
1.7	Registrering/systematisk förvaring.....	6
1.8	Återkoppling och handläggning.....	7
1.9	Sammanställning, analys och rapportering .....	7
1.10	Arkivering.....	7

## Riktlinjer för synpunktshantering

### 1 Inledning

Detta dokument anger hur synpunktshantering ska hanteras inom Eda kommun och dess bolag.

Synpunktshantering är ett verktyg i kommunens förbättringsarbete. För att systematiskt kunna integrera synpunktshanteringen i kommunens förbättringsarbete ska framförda synpunkter och vidtagna åtgärder dokumenteras. En god dokumentation av inkomna synpunkter och vidtagna åtgärder ger viktig information till såväl berörd enhet som kommunen som helhet.

Genom att utveckla synpunktshantering ökas medborgarens inflytande och ökar kommunens möjligheter att rätta till fel samt stärker medarbetarnas engagemang utifrån ett medborgarperspektiv

Vi inom Eda kommun betraktar synpunkter som gåvor. Vi som tar emot en synpunkt ska tänka tillgänglighet och enkelhet.

Ju nöjdare kunder/brukare vi har desto lättare blir vårt jobb.

#### 1.1 Definition

Med synpunkt menas varje form av synpunkt – positiv eller negativ – som en medborgare/brukare framför. En synpunkt kan omfatta klagomål, beröm och förslag som rör verksamheten eller medarbetarna. Synpunkter och klagomål kan handla om tillgänglighet, bemötande, information, tydlighet och rättvisa.

Synpunkter ersätter inte överklagande i myndighetsbeslut.

#### Ärenden som inte ska hanteras som synpunkter

- Felanmälan
- Interna klagomål
- Tillbud eller arbetsskador
- Frågor om verksamhet som kommunen inte ansvarar för, de ska hänvisas till rätt ställe tex försäkringskassan, arbetsförmedlingen, primärvården eller bussbolag.
- Enkla frågor om tex adress, telefonnummer eller liknande besvaras direkt av den som får frågan.
- Handlingar som betyder lite eller inget alls för kommunens verksamhet, exempelvis reklam, litteratur, anonyma skrivelser med meningslöst eller obegripligt innehåll.

#### 1.2 Syfte/mål

Ett systematiskt arbete med synpunktshantering ger goda möjligheter att upptäcka och komma till rätta med brister i verksamheten som påtalats och

förhindra att liknande brister uppkommer igen. Det ger också beslutsfattare ett underlag till förändrings- och förbättringsarbete.

### **1.3 Kommunens styrdokument avseende synpunktshantering**

Vård och stöd samt bildning har genom lagstiftningskrav egna verksamhetspecifika riktlinjer och rutiner kring hur synpunkter ska hanteras.

#### **1.3.1 Övergripande**

Detta dokument, riktlinjer för synpunktshantering beslutad av kommunstyrelsen.

#### **1.3.2 Vård och stöd**

- Avvikelse- och riskhantering inom SoL, LSS och HSL
- Hantering av klagomål och synpunkter inom vård och stöd

#### **1.3.3 Bildning**

- Klagomålshantering (SFS (2010:800) Skollag 4 kap 8 §) inom Förskolan, skolan och annan pedagogisk verksamhet

#### **1.3.4 Eda Bostads AB**

- Synpunkts och klagomålpolicy

#### **1.3.5 Eda Energi AB**

- Synpunkts och klagomålpolicy

### **1.4 Hantering av synpunkter på politiska frågor**

Synpunktsmottagaren lämnar över synpunkten på politiska frågor till berörd chef (kommunchefen eller verksamhetschef) utan att skicka en mottagningsbekräftelse. Berörd chef ansvarar för att meddela synpunktslämnaren att synpunkten har överlämnats till berörd ordförande och att han/hon kommer att kontakta synpunktslämnaren.

### **1.5 Ansvar**

#### **1.5.1 Medarbetarens ansvar**

- Informera om möjligheten att framföra synpunkter
- Ta emot och förmedla synpunkter till berörd chef
- Vid behov hjälpa till att fylla i synpunktsblankett
- Delta i förbättringsarbetet som synpunkter resulterar i.
- Bemöta synpunktslämnaren på ett professionellt sätt.

#### **1.5.2 Chefens ansvar**

- Informera nyanställda om synpunktshandlingen
- Kontinuerligt informera om synpunktshandlingen vid arbetsplatsträffar
- Ta emot och handlägga synpunkter.

## 1.6 Mottagande av synpunkt

Alla som arbetar i Eda kommun och dess bolag har ansvar för att ta emot synpunkter, felanmälan och klagomål. Synpunkter ska fångas upp så nära berörd verksamhet som möjligt. Det innebär att alla anställda ska ta emot synpunkter inom sitt verksamhets- /ansvarsområde och i möjligaste mån synpunkter som rör andra verksamheter inom kommunen. Ambitionen är att synpunktslämnaren inte ska behöva slussas vidare i organisationen.

Utgångspunkten för alla medarbetare är att synpunkter tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Rutiner för hanteringen och vidareberapportering ska vara känt bland samtliga medarbetare.

För att underlätta för synpunktslämnaren kan en synpunkt lämnas till Eda kommun på flera olika sätt, via

- brev (papper)
- e-post
- fax
- formulär på kommunens webbplats (e-tjänst)
- blankett
- telefonsamtal
- sms
- sociala medier, samt
- i det personliga mötet

Alla medarbetare ska få utbildning och information om synpunktshantering. Information och formulär ska även finnas tillgängligt på papper.

## 1.7 Registrering/systematisk förvaring

Alla inkomna synpunkter dokumenteras för att de ska kunna sammanställas för kartläggning och analys.

En mall för insamling av alla synpunkter, ska finnas i Eda kommun. Man ska kunna lämna in sina synpunkter antingen genom e-tjänst eller blankett. Om någon tar emot synpunkter via telefon antecknas synpunkterna på blanketten.

Varje år skapas ett ärende i diariet där dokumentation kring synpunkter registreras under året, även sammanställningar och analyser.

En funktion på varje resultatenhet/avdelning eller verksamhetsområde utses att ansvara för registreringen eller den systematiska förvaringen av synpunkterna. Synpunkt som ska handläggas av annat verksamhetsområde överlämnas till registrator inom det verksamhetsområdet.

Handläggaren ansvarar för ev kommunikering med synpunktslämnaren, samt att ärendet behandlas inom givna tidsramar för återkoppling och handläggning.

### 1.8 Återkoppling och handläggning

Den som lämnar in en synpunkt ska **alltid** få återkoppling om att synpunkten tagits emot **förutsatt** att personen har lämnat namn, telefonnummer och/eller e-postadress, eventuell åtgärd, tidsplan samt uppgift om kontaktperson. Senast inom **FEM (5)** arbetsdagar ska den klagande få en första återkoppling. Målet är att den slutliga handläggningstiden inte ska överstiga **TIO (10)** arbetsdagar.

Det kan hända att handläggningen av vissa speciella ärenden drar ut på tiden. Var då noga med att inom de 10 dagarna informera den klagande om vad förseningen beror på. Detta kan ske genom telefon eller genom brev. Om det sker genom telefon glöm då inte att göra en tjänsteanteckning om detta.

### 1.9 Sammanställning, analys och rapportering

Varje månad redovisas antalet inkomna synpunkter på den kommunala verksamheten till utskotten i verksamhetsuppföljningen.

Verksamhetscheferna ansvarar för inkomna synpunkter sammanställs och analyseras två gånger per år, först till aktuellt utskott och sedan för rapportering i kommunstyrelsen. Efter årets slut görs en sammanställning som presenteras i verksamhetsberättelsen.

### 1.10 Arkivering

Alla synpunkter som inkommit under året samlas in i början av nästkommande år genom att varje verksamhetsområdes synpunkter överlämnas till diariet via kommunsekreteraren.