

Riktlinje för hantering av synpunkter

Antagen av Kommunstyrelsen:	2022.03-15 § 50
Ansvarig sektor:	Kommunstyrelsen
Ikraftträdande	2022-04-01
Giltighetstid	Gäller tills vidare
Revideras	Senast fyra år efter ikraftträdande
Diarienummer	KS.2021.175

Ansvarig handläggare

Utvecklingsledare, avdelning kansli och säkerhet

Riktlinje för hantering av synpunkter

Inledning och syfte

Syftet med kommunens synpunktshantering är att utveckla Ales kommunala verksamhet så att den är mer anpassad och följsam mot de behov som invånarna och andra har.

Genom att systematisera kommunens hantering av synpunkter kan den enskildes upplevelser och erfarenheter skapa underlag som kan leda till bättre beslut rörande utveckling och effektivisering av kommunens verksamheter.

Definition av synpunkt

En synpunkt kan vara ett uttryckt eller en åsikt från den enskilde om kommunens service eller tjänster.

En synpunkt kommer in externt och innefattar:

- hur service eller tjänster utförs,
- omfattningen på en åtgärd,
- avsaknad av åtgärd från kommunens sida.

Synpunkterna kan även omfatta förslag, beröm eller klagomål.

Vad är inte synpunkt?

- Interna frågor
- Avvikelser
- Felanmälningar
- Inlagor i pågående ärenden i samband med myndighetsutövning

Återkoppling

En första återkoppling till den som lämnat synpunkten ska ske inom två arbetsdagar.

Tar problemet/frågan längre tid att åtgärda/ge svar på ska den som framfört synpunkten hållas underrättad under handläggningens gång

Kommunens hantering av synpunkter

Vi tar alla synpunkter på allvar

- Den enskilde har rätt att uttrycka åsikter om, och ha synpunkter på, den service och de tjänster som kommunen utför.
- Den enskildes upplevelse ger viktig information i arbetet med att förbättra verksamheten.
- Synpunktshanteringen utgör en del i den systematiska verksamhetsutvecklingen.

Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten

- En synpunkt är en möjlighet att göra vår verksamhet bättre
- En synpunkt är en möjlighet att utvecklas och lära.
- Resultatet utvärderas och analyseras för att förbättringar ska kunna ske.

Vi har som mål att hantera synpunkter där de uppstår

- Synpunkterna ska fångas upp så nära den enskilde som möjligt.
- Berörd verksamhet ska i dialog med den enskilde hantera synpunkten där och då den uppstår.
- Om det inte är möjligt för mottagaren att ta mot synpunkten ska den enskilde få information hur den kan lämna sin synpunkt.

Vi har tydliga rutiner för hantering av synpunkter inom respektive nämnd

- Nämnderna ska, utifrån denna riktlinje samt framtagna processer, utforma rutiner för hanteringen av synpunkter inom sin förvaltning.
- Synpunkter kan lämnas personligen, per telefon, via kommunens webbsida, via blankett eller skriftligen. Blankett för synpunktshantering ska finnas lättillgänglig.
- Synpunkter kan framföras anonymt.

Vi hanterar synpunkter skyndsamt

- En första bekräftelse på att en synpunkt har inkommit ska ges inom två arbetsdagar till den som framfört synpunkten
- När en synpunkt inkommer görs en första bedömning om den kan hanteras direkt.
- Tar den längre tid att hantera ska den som framfört synpunkten få information om handläggningens gång.

Vi har en systematisk dokumentation och uppföljning

- Alla synpunkter ska registreras inom respektive nämnd.
- Synpunkterna ska dokumenteras så att de kan sammanställas för analys, utvärdering och lärande.
- Synpunkterna ska fortlöpande följas upp redovisas till berörd nämnd.

Dokumentation och uppföljning

Synpunktshantering är ett av flera verktyg att följa upp hur den enskilde upplever verksamhetens service och tjänster.

Genom att systematisera kommunens hantering av synpunkter kan den enskildes upplevelser och erfarenheter skapa underlag som kan leda till bättre beslut rörande utveckling och effektivisering av kommunens verksamheter. Inkomna synpunkter sammanställs och redovisas till berörda nämnder och kommunstyrelsen en gång per år.

För att uppnå systematik i samband med dokumentation ska synpunkter som registreras i diariet ha en ärendemening som börjar med **Synpunkt om xxxxx xxxxx**.

I ärendet ska synpunkten samt bedömda åtgärder och återkopplingar framgå. Om synpunkter hanteras inom verksamhetssystem, utgås från verksamhetssystemets förutsättningar i samband med dokumentation och återkoppling.

Åtterrapporering ska ske via nämnderna till kommunstyrelsen en gång per år.

Uppföljningen ska ske i rapportform och innehålla följande information:

Tidsperiod:	
Antal synpunkter:	
Synpunkter fördelat efter kategori:	Utförande av tjänst: Bemötande: Återkoppling av ärende: Handläggning: Bristande information: Övrigt:
Antal synpunkter som inneburit åtgärder utifrån lagstiftning:	Ange aktuell lag:
Utveckling av verksamheten:	Ge max fem exempel där synpunkten inneburit en utveckling av verksamheten.
System som synpunkten hanteras inom:	