



Riktlinje för synpunktshantering

Styrdokument

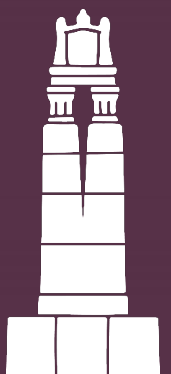
Datum och paragraf: 2025-05-21 § 100

Beslutsfattare: Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig: Informationschef

Diarienummer: KS/2025:34

Riktlinje för synpunktshantering





Riktlinje för synpunktshantering

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte	3
Mål.....	3
Omfattning och giltighetstid	3
Översikt	3
Riktlinje för synpunktshantering	4
Definition	4
Ärenden som inte ska hanteras som synpunkter;	4
Kommunens styrdokument avseende synpunktshantering	4
Vård och stöd	4
Bildning.....	4
Ansvar	4
Medarbetarens ansvar	4
Chefens ansvar	5
Mottagande av synpunkt.....	5
Registrering/systematisk förvaring	6
Återkoppling och handläggning	6
Sammanställning, analys och rapportering	6
Arkivering	6



Riktlinje för synpunktshantering

Inledning

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.

Bakgrund

Eda kommun förhållningssätt i verksamheterna utgår från medborgarfokus och som kännetecknas av kvalitet, smidighet, tillgänglighet och småskalighet. För att följa detta vill kommunen möjliggöra för allmänheten att skicka in sina synpunkter.

Syfte

Eda kommun strävar efter att erbjuda en god och fungerande offentlig service. En viktig del av detta är att säkerställa allmänhetens möjlighet att lämna in både negativa och positiva synpunkter för att ge kommunen en möjlighet att se vad invånarna tycker och vill. Dokumentet fungerar som en vägledning för kommunens hantering av synpunkter.

Mål

Målet med att ha tydliga riktlinjer är att kommunen effektivt ska kunna samla in och analysera invånarnas synpunkter för att förbättra sina tjänster.

Omfattning och giltighetstid

Riktlinje för synpunktshantering gäller för samtliga nämnder och verksamheter i kommunen. Styrdokumentet gäller tills vidare.

Översikt

Dokumentet inleds med en bakgrund, syfte, mål samt omfattning och giltighetstid för synpunktshantering. Riktlinjen definierar vad kommunen anser som en synpunkt och vilka typer av skrivelser som inte behandlas som synpunkter. Sedan nämns nämnder och verksamheter som har kompletterande eller egna styrdokument och lagverk som hanterar synpunkter.

Medarbetares och chefers ansvar och förutsättningar vid inkomna synpunkter beskrivs där det framgår vilka sätt som kommuner tar emot synpunkter och hur dessa



Riktlinje för synpunktshantering

registreras. Tidsram för handläggning och återkoppling beskrivs och rapportering till berörd nämnd och styrelse.

Riktlinje för synpunktshantering

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 hänvisas till rätt ställe som exempelvis Försäkringskassan, arbetsförmedlingen, primärvården eller bussbolag
- Enkla frågor som exempelvis 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

Kommunens styrdokument avseende synpunktshantering

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

Vård och stöd

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

Bildning

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

Ansvar

Medarbetarens ansvar

- Informera om möjligheten att framföra synpunkter



Riktlinje för synpunktshantering

- 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

Chefens ansvar

- Informera nyanställda om synpunktshanteringen
- Kontinuerligt informera om synpunktshanteringen vid arbetsplatsträffar
- Tilldela synpunkten till lämplig handläggare för registrering och hantering
- Analysera verksamhetens inkomma synpunkter för sammanstrålning och redovisning till nämnd/styrelse

Mottagande av synpunkt

Alla medarbetare i verksamheterna 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 överlämna 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;

- Kommunens webbplats (e-tjänst)
- E-post
- SMS
- Muntligt, via besök eller telefon
- Post

Kommunens e-tjänst är utgångspunkten för inlämnandet av synpunkter. Detta då det underlättar handläggningen och för synpunktsinlämnaren.

Synpunkter som tas emot via e-post, telefon, brev eller vid ett möte, hanteras på samma sätt som om de inkommit genom e-tjänsten. Synpunkter som lämnas anonymt tas emot men en återkoppling kan inte göras.

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



Riktlinje för synpunktshantering

Registrering/systematisk förvaring

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

Vid muntlig mottagning av synpunkt via besök eller telefon antecknas synpunkten via kommunens e-tjänst för registrering.

Varje år skapas ett ärende i diariet för registrering och hantering av inkomna synpunkter.

Ansvarig handläggare för hanteringen av synpunkten ansvarar för registreringen eller den systematiska förvaringen av synpunkten. Synpunkt som ska handläggas av annat verksamhetsområde överlämnas till lämplig ansvarig inom det verksamhetsområdet.

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

Återkoppling och handläggning

Den som lämnar in en synpunkt ska inom fem arbetsdagar få en bekräftelse om att synpunkten tagits emot förutsatt att personen möjliggjort detta genom att lämna kontaktuppgifter. Inom tio arbetsdagar får synpunktslämnaren svar på sin synpunkt med åtgärd, tidsplan samt uppgift om kontaktperson.

Tar synpunkten längre tid att åtgärda/ge svar på ska den som framfört synpunkten vid möjlighet kontaktas inom de första tio arbetsdagarna och informeras om detta.

Sammanställning, analys och rapportering

Verksamhetschefer ansvarar för att inkomna synpunkter sammanställs och redovisas minst en gång per år till aktuell nämnd/styrelse. Efter årets slut görs en sammanställning som presenteras i verksamhetsberättelsen.

Avklarade synpunkter inkomna via kommunens e-tjänst samt svar på dessa sammanfattas på kommunens webbplats för allmänhetens tillgänglighet utifrån lämplighet.

Arkivering

Varje nämnd/styrelse ansvarar för diarietföring av sina synpunkter och svar till synpunktslämnaren. Avvikelsehantering enligt gällande lagstiftning särskiljs från synpunktshantering och registreras i andra system.