

Riktlinjer för synpunktshantering i Klippans kommun

Antagen av chefsgruppen 2015-11-17

Bakgrund

Målet med en gemensam synpunktshantering är att medborgare och brukare ska känna sig bra bemötta i sina kontakter med kommunen. De ska också veta att deras synpunkter och förslag används av verksamheterna i deras kvalitets- och utvecklingsarbete och att de genom att lämna synpunkter och förslag kan vara med och påverka de kommunala verksamheter de berörs av. Med en gemensam process för synpunktshantering i kommunen erbjuds invånarna en dialog samtidigt som kvaliteten säkras i verksamheterna. Synpunktshantering ska också ge möjlighet att lämna förslag som innebär att invånaren själv kan bli involverad – från en god tanke till ett personligt engagemang.

Ett fungerande system för synpunktshantering förutsätter en systematisk dokumentation av alla inkomna synpunkter så att regelbundna sammanställningar och analyser kan genomföras. För att detta skall fungera krävs att hela organisationen har ett gemensamt och positivt synsätt på synpunkter.

Definition av begreppen synpunkt och klagomål

Med synpunkt och klagomål menas varje uppfattning eller förslag som kräver ett svar/reaktion. Klippans kommuns synpunkthantering omfattar även inkomna klagomål.

En synpunkt är ett uttalande/ påstående som rör verksamheten eller medarbetaren. Det kan även vara ett förslag till utveckling, felanmälan eller en enkel fråga.

Ett klagomål är ett uttryckt missnöje med verksamhet, tjänst, service eller medarbetare.

Det finns inte utrymme för en enskild medarbetare att göra en personlig bedömning eller göra egna värderingar.

Alla medarbetare i Klippans kommun ansvarar för att synpunkter från kommuninvånare, brukare och anhöriga tas på allvar. Mottagaren av synpunkten skall alltid ställa frågan om synpunktslämnaren vill ha hjälp med att lämna sin synpunkt samt presentera vilka alternativa vägar det finns att lämna synpunkter.

Överklagande av beslut skall inte hanteras i synpunktshantering.

Tekniska förvaltningens felanmälan är att betrakta som en synpunkt men har ett eget webbformulär på klippan.se

Rutiner för hantering av inkomna synpunkter

Grundregeln är att alla medarbetare i Klippans kommun har ansvar för att ta emot synpunkter.

Detta kan ske på följande sätt:

Informera synpunktslämnaren om att man kan lämna synpunkt via webbformulär på klippan.se

Erbjuda hjälp att ta emot synpunkten och därefter lämna den via webbformulär på klippan.se

Erbjuda synpunktskort för att manuellt lämna synpunkt, synpunktkortet postas eller lämnas till Kundtjänst för registrering

Inom socialförvaltningen kan man även erbjuda blankett för synpunktslämning, denne lämnas till Kundtjänst för registrering om den inte omfattas av sekretess. Om den omfattas av sekretess lämnas den till socialförvaltningens nämndsekreterare för registrering i aktuellt verksamhetsystem.

Synpunkter kan även lämnas via e-post och brev skickas då till Kundtjänst för registrering, undantaget är de synpunkter som omfattas av sekretess som lämnas till respektive nämndsekreterare för registrering i aktuellt verksamhetsystem.

Målsättningen är att synpunkterna i första hand skall komma in digitalt via webbformulär på

klippan.se och registreras då direkt i Artvise Kundtjänst. Synpunktslämnaren får en automatisk kvittens på att synpunkten är mottagen.

En registrerad synpunkt betraktas som en offentlig handling förutsatt att den inte innehåller uppgifter som omfattas av sekretess.

Det skall vara möjligt för synpunktslämnaren att vara anonym. Upplysning skall då lämnas att återkoppling inte kan ske på lämnad synpunkt.

Besvarande av synpunkter

Kundtjänst besvarar alla synpunkter, antingen direkt eller genom att inhämta svar från aktuell verksamhet. Undantag från denna regel skall ske om synpunkten innehåller uppgifter om personliga förhållanden eller andra uppgifter som omfattas av sekretesslagstiftningen. I dessa fall överlämnas synpunkten utan vidare handläggning av Kundtjänst till aktuell verksamhet via Platina.

Den som framfört en synpunkt skall alltid få en återkoppling från Kundtjänst inom två arbetsdagar att synpunkten mottagits, uppgift om återkoppling om svar inte kan ges direkt samt ev. kontaktperson som synpunkten överlämnats till för besvarande. Om synpunkten besvaras av kontaktperson på förvaltning skall svar ges via Artvise Kundtjänst.

Redovisning av inkomna synpunkter och svar

Kundtjänst märker alla synpunkter kategori och ärendetyp för att möjliggöra uttag av statistik över inkomna synpunkter.

Synpunkter med ett innehåll som berörd förvaltningen behöver få kännedom om skall, om synpunkten besvaras i sin helhet av Kundtjänst, även skickas till nämndens diarium i Platina för kännedom.

Nämnd eller verksamhet som önskar statistik över inkomna synpunkter kan när som helst begära detta av Kundtjänst.

Alla inkomna synpunkter och felanmälningar med svar (med undantag av de som innehåller uppgifter om personliga förhållanden eller andra uppgifter som omfattas av sekretesslagstiftningen) visas på klippan.se.