



Riktlinjer för hantering av synpunkter

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Syfte.....	1
Riktlinje.....	1
Definition av synpunkt	1
Förhållningssätt.....	1
Vad säger lagen?	2
Dokumentation och återrapportering	2
Uppföljning och utvärdering	3

Dokumentinformation Riktlinjen beskriver hur vi hanterar inkomna synpunkter; syfte, förhållningssätt och rutiner för uppföljning och återrapportering.		Dokumentansvarig Lena Tegenfeldt	
Antagen 2024-10-09	Antagen av Kommunstyrelsen	Reviderad	Giltighet Tills vidare
Aktualiserad	Diarienummer	Intranät <input checked="" type="checkbox"/>	Hemsida <input type="checkbox"/>
Dokumentmottagare <input checked="" type="checkbox"/> Förvaltningsorganisation <input checked="" type="checkbox"/> Kommunala bolag <input type="checkbox"/> Allmänheten <input type="checkbox"/> Förtroendevalda			
Andra regelverk som omnämns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) Skollagen (4 kap. 7-8 §§ skollagen 2010:800)			

Inledning

Synpunktshantering är ett av flera verktyg för att följa upp hur den enskilde upplever kommunens service och tjänster. Genom att systematisera kommunens hantering av synpunkter kan den enskildes upplevelser och erfarenheter skapa underlag som leder till bättre beslut rörande utveckling och effektivisering av kommunens verksamheter.

Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att skapa en samsyn i hur vi hanterar synpunkter och systematisera återkoppling och uppföljning av inkomna synpunkter.

Riktlinje

Definition av synpunkt

En synpunkt kan vara ett uttryck eller en åsikt från den enskilde om kommunens service eller tjänster. En synpunkt kommer in externt och innefattar något av följande:

- åsikt/uttryck om hur service eller tjänster utförs
- åsikt/uttryck gällande omfattningen på en åtgärd
- avsaknad av åtgärd från kommunens sida

Synpunkterna kan även innehålla förslag, beröm eller klagomål.

Följande anses inte vara synpunkter:

- interna frågor
- avvikelser
- felanmälningar
- inlagor i pågående ärenden i samband med myndighetsutövning

Förhållningssätt

Våra grundläggande principer för hur vi hanterar synpunkter är:

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.
- Synpunktshantering utgör en del i den systematiska verksamhetsutvecklingen.
- Synpunkter kan lämnas personligen, via telefon, via kommunens webbsida eller skriftligen.
- Synpunkter kan framföras anonymt. Dessa kommer med i den sammanhållna statistiken, men besvaras ej.

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 emot synpunkten ska den enskilde få information hur den kan lämna sin synpunkt.

Vi hanterar synpunkter skyndsamt

- När en synpunkt inkommer görs en första bedömning om den kan hanteras direkt.
- 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.

Vi har tydliga rutiner för hantering av synpunkter inom respektive nämnd

- Förvaltningarna kan utifrån denna riktlinje ta fram egna rutiner för hanteringen av synpunkter inom sin förvaltning.

Vi har en systematisk dokumentation och uppföljning

- Synpunkter ska dokumenteras så att de kan sammanställas för analys, utvärdering och lärande.
- Synpunkterna ska årligen redovisas till berörd nämnd.

Vad säger lagen?

Inom vissa av kommunens verksamheter finns lagar och föreskrifter som reglerar synpunktshantering. I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) anges att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS) ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Även inom vissa av barn- och utbildningsförvaltningens verksamheter regleras synpunktshantering. Enligt skollagen (4 kap. 7–8 §§ skollagen 2010:800) ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Dokumentation och åiterrapportering

Inkomna synpunkter ska sammanställas och redovisas till berörd nämnd och kommunstyrelsen en gång per år. För att uppnå systematik och underlätta uppföljning ska synpunkter som registreras i diariet ha en ärendemening som börjar med "Synpunkt om ..."

I ärendet ska synpunkten samt bedömda åtgärder och återkopplingar framgå.

Återrapportering 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:	Beröm: Förslag till förbättring: Klagomål: Fråga:
Utveckling av verksamheten:	Ge max fem exempel där synpunkten inneburit en utveckling av verksamheten.

Uppföljning och utvärdering

Riktlinjen följs upp vid behov och aktualiseras en gång per mandatperiod.