



Essunga kommun

Rutiner och riktlinjer för synpunktshantering

Fastställda av Kf § 69, 2012-10-01



Essunga kommun

Rutiner för synpunktshantering i Essunga kommun

Tacka för synpunkten

Synpunkter och klagomål är något positivt. Genom att få in synpunkter från våra medborgare kan vi också utveckla och förbättra vår service och våra verksamheter. Hur du som personal hanterar medborgarens synpunkt, klagomål eller förslag är avgörande för hur vi uppfattas utåt! Därför är det viktigt att du tackar för synpunkten och i förekommande fall beklagar det som inträffat.

Målet är

Att handlägga synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till eventuella fel som kan ha uppstått.

Vad är en synpunkt?

- Beröm/positiv kritik
- Klagomål/negativ kritik
- Förslag på förändringar/önskemål

Vi hanterar även synpunkter på verksamheter utanför vår egen förvaltning. Rutinen gäller däremot inte synpunkter från personal eller där andra fastställda rutiner ska gälla, som t ex överklaganden enligt speciallagar (socialtjänstlagen, skollagen m.fl. lagar).

Offentlig handling eller sekretess?

En synpunkt är generellt sett att betrakta som offentlig handling. Om uppgifterna i ett klagomål ska sekretessbeläggas erfordras stöd enligt sekretesslagen. Vid osäkerhet, kontakta respektive registrator. OBSERVERA att ett sekretessbelagt klagomål måste diarieföras på sedvanligt sätt.

Så kan medborgaren lämna synpunkter

- Genom att fylla i och lämna/skicka in en särskild blankett som finns ute i alla verksamheter
- Genom att prata med dig direkt eller via telefon
- Genom brev, e-post, fax eller via blankett som finns på Essunga kommuns hemsida



Essunga kommun

Så tar vi emot synpunkter

- Ta alltid emot en synpunkt, även om den gäller en annan verksamhet än din egen!
- Om det går att rätta till felet direkt gör du det. Låt det sunda förnuftet styra!
- Om synpunkten är muntlig - erbjud en blankett. Hjälプ till med att fylla i den om det behövs. Om Du inte har tillgång till en blankett skriv ned på ett vanligt papper.
- Lämna över synpunkten och eventuell vidtagen åtgärd **direkt** till registrator.

Saknas synpunktsblankett i din verksamhet? Kontakta din chef eller hämta på intranätet och skriv ut därifrån.

Synpunkter som kommer via hemsidan

- Synpunkter som lämnas via hemsidan kommer till en e-postlåda som växeln har tillgång till.
- Personal i växeln vidarebefordrar till berörd registrator.

Du som är registrator – så hanterar du synpunkter

- Vid årets början (eller läsårets början inom utbildningsförvaltningen) upprättas ett ärende som heter "Synpunkten".
- När du får in synpunkter registrerar du dem och sorterar dem i akten utifrån verksamhet.
- Inom **fem arbetsdagar** ska den som har lämnat synpunkten få en bekräftelse på att vi har tagit emot synpunkten (använd framtagna mall för detta). Det ska även framgå vem som handlägger ärendet och kontaktuppgifter.
- Skicka en kopia på synpunkten till berörd handläggare.

Du som är handläggare en synpunkt

- När en synpunkt har kommit in och registrerats får du som handläggare en kopia från registrator.
- Utred ärendet och ge besked till den som har klagat när du har tagit ställning till eventuella åtgärder.
- När du avslutar ärendet – fyll i fältet "Verksamhetens noteringar" i synpunktsblanketten och skicka till registratorn så att ärendet kan avslutas.



Essunga kommun

Du som är chef - redovisning och sammanställning av inkomna synpunkter

- Ansvarig chef ansvarar för uppföljning, analys och förbättring av sin verksamhet utifrån inkomna synpunkter.
- Förvaltningen rapporterar två gånger per år, i samband med delårsbokslut och årsbokslut, en sammanställning av synpunkterna på förvaltningsnivå. Sammanställningen ska visa antal inkomna synpunkter, vilken karaktär synpunkten har, samt vilka åtgärder som är vidtagna.

Vilka frågor ska inte hanteras som synpunkter och klagomål?

- Allmänna synpunkter skall särskiljas från avvikelshantering enligt lag (exempelvis inom vården Lex Sara, Lex Maria).
- Överklaganden enligt lag hanteras inte i den allmänna synpunktshanteringen. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.
- Även andra system, till exempel felanmälan inom tekniska och fastighetsförvaltning ligger utanför synpunktshanteringen.
- Frågor som kommunen inte ansvarar för ska hänvisas till rätt instans, t.ex. Försäkringskassan, primärvården, bussbolag, SJ eller andra instanser.

Hur bemöter vi personer som inte är nöjda med svar och vidtagen åtgärd?

- Ansvarig chef ansvarar för fortsatta kontakter med den person som framfört synpunkt och/eller klagomål och som inte är nöjd med svar eller vidtagna åtgärder.
- Om den som klagat inte är nöjd med chefens svar eller vidtagna åtgärder ska chefen vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.



Essunga kommun

Riktlinjer för synpunktshantering i Essunga kommun

Bakgrund och syfte

Ett sätt att öka medborgarens delaktighet är att ta emot och hantera synpunkter. Det gör vi redan idag, men vi har inte några gemensamma rutiner för ändamålet vilket bland annat innebär att vi inte kan kvalitetssäkra vår synpunkthantering och det leder även till en otydlighet gentemot medborgaren.

En professionell hantering av synpunkter och klagomål har tre syften:

- Det ökar medborgarens delaktighet,
- Vi rättar snabbt till problem som uppstått
- Det är ett verktyg för lärande och förbättring

Definition

Med synpunkter menar vi klagomål, idéer och beröm som framförs på kommunens verksamheter av såväl direkt som indirekt berörda.

Vi tar alla synpunkter på allvar

Inkomna synpunkter ger oss möjlighet att ta itu med de problem, reella eller upplevda, eller missförstånd som är förknippade med synpunkten/klagomålet. Vi ska då föra en dialog, ställa tillrätta och se vad vi kan lära. Det ger oss en unik möjlighet att visa vad vi menar med kvalitet.

Alla har rätt att uttrycka sina åsikter om den service de får. De ska få ett bra bemötande, bli respekterade och lyssnade på. Att lyssna på synpunkter leder dessutom till utveckling av vår verksamhet. Ett korrekt och vänligt bemötande skapar förtroende för kommunen.

Det finns en unik möjlighet att demonstrera vad kvalitet innebär så att den enskilde inte minns det som blev fel utan hur professionellt vi hanterade missnöjet eller klagomålet.



Essunga kommun

Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten

Ingen kan bättre än de som använder våra tjänster bedöma om vi gör en bra insats eller inte. Synpunkter är ett effektivt sätt att identifiera våra svaga punkter. Synpunkter på verksamheten ger oss möjlighet att bli ännu bättre på det vi gör.

Synpunktshantering är ett konkret sätt att arbeta med verksamhetens kvalitet. På ett tydligt sätt väcker den vår syn på oss själva och synen på den vi är till för – den som nyttjar våra tjänster. Att arbeta med synpunktshantering öppnar upp och ger oss möjlighet att granska våra attityder, vilket är viktigt när vi vill förbättra vårt bemötande.

Att lösa problemen där de uppstår

Berörd verksamhet i dialog med den som klagat ska alltid försöka lösa problemet då det uppstår. Om detta inte går måste personen få veta vart den ska vända sig. Vanligen går det att reda ut enkla fel eller missförstånd genast. Vi kan förklara vad det är som kan ha varit fel eller varför ett visst beslut fattats. Vi ska inte vara rädda för att be om ursäkt om vi har varit otydliga eller har gjort fel.

Synpunkter ska fångas upp så långt ute i verksamheten som möjligt. En anledning till att den enskilde inte framför synpunkter kan vara att man upplever sig i en beroendeställning och att man därför är rädd att bli lidande om synpunkter framförs. Det måste då finnas möjlighet att vända sig till någon annan än den närmast berörda personalen.

Vi hanterar klagomål utan dröjsmål

Den som framför ett klagomål ska inom fem arbetsdagar få bekräftelse på att synpunkt/klagomål/beröm nått enheten och vem som är handläggare.

Vi har tydliga rutiner

Alla som arbetar i kommunen ska känna till rutinerna kring synpunktshandlingen. Synpunkter ska kunna tas emot personligen, per telefon, e-post eller skriftligen. För synpunkter finns en enkel blankett att använda. Man kan vara anonym. Nackdelen är då att det naturligtvis inte är möjligt för kommunen att kunna ta kontakt och berätta hur vi följer upp. Blanketten ska finnas i kommunhuset, på alla enheter, på biblioteket samt på kommunens hemsida.



Essunga kommun

Vi åtgärdar, förbättrar och ställer till rätta

Vi ser synpunkter som ett verktyg i vårt kvalitets- och utvecklingsarbete. Ett bra system ger viktig information för den aktuella enheten. Alla synpunkter diarieförs inom förvaltningen. De sammanställs i listor som visar antalet inkomna synpunkter, vilken karaktär synpunkten har samt vilka åtgärder som är vidtagna. Sammanställningen redovisas till nämnd/styrelse två gånger per år, i samband med delårsbokslut och årsbokslut.

En samlad kunskap om alla synpunkter ger viktig information till ledningen som underlag för förbättringar. Ett bra system för synpunkter ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till medborgarna. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten.

Rutiner för synpunktshantering ska fungera som ett instrument för de förtroendevalda att årligen följa upp verksamheten.