



Malung-Sälens kommun

Policy för Synpunktshantering i Malung-Sälens kommun

Beslutad av:	Kommunfullmäktige
Beslutsdatum inkl. ev. §:	2025-10-27 § 160
Dnr:	KS/2025:621
Dokumentbenämning:	Policy
Dokumentet gäller från och med:	2025-10-27
Dokumentet gäller till och med:	Tills vidare
Dokumentet reviderad:	



Syfte

Syftet med en gemensam policy för synpunktshantering är att bibehålla och utveckla god kvalitet i kommunens verksamheter genom att tillvarata de synpunkter som lämnas till kommunen. Synpunkter och klagomål ska hanteras på ett konstruktivt sätt. En professionell hantering av synpunkter och klagomål har två syften. Det ena är att snabbt rätta till problem som uppstått, och det andra att vara ett led i arbetet med ständiga förbättringar av kvaliteten i kommunens verksamheter.

Definition

Med begreppet synpunkt menas positiva och negativa uppfattningar, idéer och förslag som framförs av kommuninvånare eller andra intressenter och rör kommunens verksamhet och/eller tjänster. Det kan exempelvis vara klagomål, beröm, förslag till förändring eller en fråga.

Avgränsning

Synpunkter och klagomål rörande myndighetsbeslut hanteras inte som synpunkter utan ska kunna överklagas enligt särskild ordning. Synpunktshanteringens omfattar inte felanmälningar. En synpunkt får inte på ett kränkande sätt vara utpekande mot enskild.

Målsättning

Lättillgänglig och tydlig information om synpunktshanteringens ska finnas på kommunens hemsida. Synpunkter ska kunna framföras muntligt eller skriftligt. Om återkoppling önskas ska kontaktuppgifter bifogas men det ska också vara möjligt att vara anonym.

Rutin

Rutin för hantering av synpunkter fastställs av kanslichef utifrån verksamhetens organisering, enligt kommunens styrmodell. I Malung-Sälens kommun ska synpunkter och klagomål besvaras inom 10 arbetsdagar.

Rapportering till beslutande organ

För att synpunktshanteringens ska bli en del av underlaget i kommunens arbete med verksamhetsutveckling och kvalitetshöjande insatser ska inkomna synpunkter och klagomål sammanställas och årligen rapporteras till berörd nämnd eller styrelse.