

## Riktlinjer för synpunktshantering

### Inledning

Synpunktshantering innefattar de frågor, förslag, idéer, klagomål, problem eller beröm som på olika sätt når de olika förvaltningarna, samt de svar och åtgärder som synpunkterna leder till.

Det är viktigt att de olika synpunkterna tas på allvar och snabbt besvaras. En professionell hantering av synpunkter kan dels bidra till att problem snabbt åtgärdas, dels till att förvaltningen kan lära och utvecklas i sin verksamhet. Framför allt visar förvaltningen att den tar sina medborgare på allvar genom att bemöta och agera utifrån de synpunkter som kommer in.

Samtliga anställda i kommunen ska känna till rutinerna kring synpunktshandlingen. Synpunkter ska kunna tas emot personligen, per telefon eller skriftligen och ändå hanteras på samma sätt. För synpunkter finns en enkel blankett att använda. Det går bra att vara anonym. Nackdelen är då att det inte är möjligt för kommunen att ta kontakt och berätta hur synpunkterna följs upp. Blanketten ska finnas i kommunhuset, på alla enheter, på biblioteken, samt på kommunens hemsida och intranät.

Synpunktshandlingen är ett verktyg i kvalitets- och förbättringsarbetet och de aktuella enheterna kan få viktig information om hur deras arbete uppfattas.

Hanteras synpunkterna centralt kan de lättare sammanställas med antal, typ, berörd förvaltning, svarstid, samt åtgärd. Sammanställningen kan årligen redovisas, dels till respektive nämnd, dels till kommunfullmäktige.

Synpunktshandlingen kan fungera som ett instrument för de förtroendevalda att årligen följa upp verksamheten.

### Hantering

- Synpunkten kommer via en blankett/e-post/brev:  
Alla blanketter ska diarieföras på nämndskansliet. Kommer blanketten direkt till berörd förvaltning ska originalet, samt en kopia på svaret skickas till nämndskansliet för diarieföring. Kommer blanketten till nämndskansliet skickas en kopia till aktuell förvaltning. En kopia på svaret ska skickas till nämndskansliet.
- Synpunkten kommer via telefon/muntligen:  
Är synpunkten sådan att den inte kan besvaras omedelbart över telefon, utan bör besvaras skriftligen, skrivs den ned på en blankett med en notering om hur den har förmedlats. Därefter hanteras handlingen som ovan. Efterfråga vid behov kompletterande information.

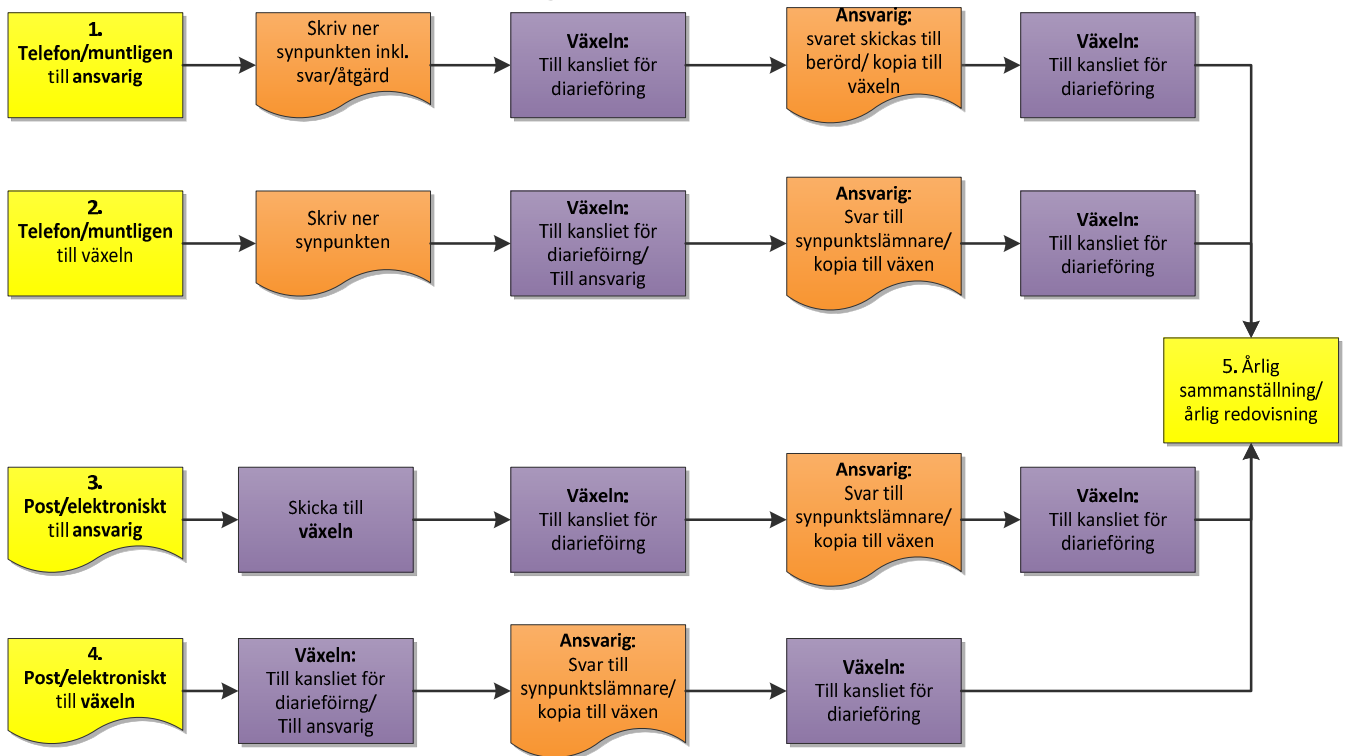
En synpunkt ska besvaras så fort det är möjligt, senast inom två arbetsdagar för e-post och tre arbetsdagar för brev. Om en fråga kräver längre handläggningstid ska det bekräftas inom samma tid att förfrågan tagits emot med uppgift om vem som handlägger ärendet, samt när ett svar kan ges.

### Förhållningssätt

När du tar emot synpunkter:

1. Tacka: *vad bra att du berättar det här.*
2. Förklara varför du tackar: *det är viktigt för oss att veta vad du tycker.*
3. Vid klagomål – beklaga: *jag beklagar att du har upplevt det på det här sättet.*
4. Om möjligt – åtgärda direkt: *jag ska så snart som möjligt se till att ordna detta.*
5. Om det inte är möjligt att åtgärda direkt – lova att synpunktslämnaren får återkoppling: *jag ska föra din synpunkt vidare till ansvarig och se till att vi återkommer till dig.*

## Rutiner för synpunktshantering



- En synpunkt kommer in **muntligen eller via telefon till ansvarig** (chef/handläggare).
  - Den som tar emot synpunkten skriver ner den i *synpunktsfunktionen på hemsidan*. Har synpunktslämnaren fått ett svar/frågan omedelbart åtgärdats skrivs också det ner. Annars skickas svaret till berörd och en kopia till växeln.
  - Växeln skickar synpunkten och svaret till nämndskansliet för diarieföring.
- En synpunkt kommer in **muntligen eller via telefon till växeln**.
  - Växeln skriver ner synpunkten på en synpunktsblankett och skickar till ansvarig handläggare samt till nämndskansliet för diarieföring.\*
  - Ansvarig handläggare skickar ett svar till synpunktslämnaren, samt en kopia till växeln.
  - Växeln skickar svaret till nämndskansliet för diarieföring.
- En synpunkt kommer in via **post/e-post till ansvarig** (chef/handläggare).
  - Synpunkten skickas till växeln som vidarebefordrar till nämndskansliet för diarieföring.
  - Ansvarig handläggare skickar ett svar till synpunktslämnaren, samt en kopia till växeln.
  - Växeln skickar svaret till nämndskansliet för diarieföring.
- En synpunkt kommer in via **post/e-post/via hemsidan till växeln**.
  - Växeln vidarebefordrar frågan till nämndskansliet för diarieföring, samt till ansvarig handläggare.\*
  - Ansvarig handläggare skickar ett svar till synpunktslämnaren, samt en kopia till växeln.
  - Växeln skickar svaret till nämndskansliet för diarieföring.
- Synpunkter som tas emot av förtroendevalda** i kommunen lämnas direkt till nämndskansliet för registrering och vidare hantering enligt rutinen ovan.
- Årligen kan en sammanställning göras av inkomna synpunkter, svar, hantering och åtgärder, som redovisas på nämnder och kommunfullmäktige.

Vidarebefordra synpunkter och svar med e-post till kansliet och växeln. Kansliet skriver ut en papperskopia. Besvara frågor med e-post i så stor utsträckning som det är möjligt, ange även "växeln" som mottagare av e-postmeddelandet. \*OBS! att det måste framgå för kansliet till vilken handläggare växeln har vidarebefordrat synpunkten.

### **PUL och offentlighet och sekretess**

Synpunkterna och personuppgifterna ska gallras varje år. Synpunkten i original, samt en kopia på svaret finns diarieförda i Lex. I den gemensamma dokumenthanteringsplanen ska synpunkter specificeras, samt att dessa ska gallras efter ett år då en sammanställning gjorts

### **Att skriva ett svar**

E-post:

Om synpunkten kommer i ett e-postmeddelande eller det finns en e-postadress angiven ska du besvara synpunkten med e-post. För att underlätta besvarandet ska du lägga in en brevmall i Lotus Notes genom att när du står i inkorgen, välja "verktyg" i menyraden till vänster. Därefter väljer du "brevmallar" och sedan "ny brevmall" och "meddelande". Då kommer ett meddelande, med din signatur upp. Klistra in följande text:

*Hej.*

*Vi har idag tagit emot din:*

*Diarienummer är:*

*Handläggare är:*

*Övrig information:*

Välj "spara" längst upp till vänster. Döp mallen till "svar på synpunkt". När du sedan ska använda mallen väljer du "mer" när du står i inkorgen och "nytt meddelande från brevmall".

Du kan också bifoga ett mer utförligt yttrande som du har skrivit i Word, se nedan.

Vykort:

Använd det förtryckta vykortet om det inte finns någon e-postadress. Detta kan vara lämpligt om det endast krävs en bekräftelse på att en synpunkt har kommit eller om det är uppenbart att synpunkten kräver en längre handläggning. Då går det bra att skriva när handläggningen kan förväntas vara klar och ett svar skickas, se nedan.

Brev:

Kräver synpunkten ett längre svar är det bättre att använda mallen för yttrande. Antingen kan du bifoga detta i ett e-postmeddelande, eller posta det. Läs mer i ärendehandboken om hur ett svar skrivs.