

Dokumenttyp:

Rutin

Fastställt/upprättad

2015-05-04 av Verksamhetsutvecklare

Senast reviderad:

2022-06-21

Detta dokument gäller för:

Handläggare Synpunkten

Dokumentansvarig:

Kanslichef

Dnr:

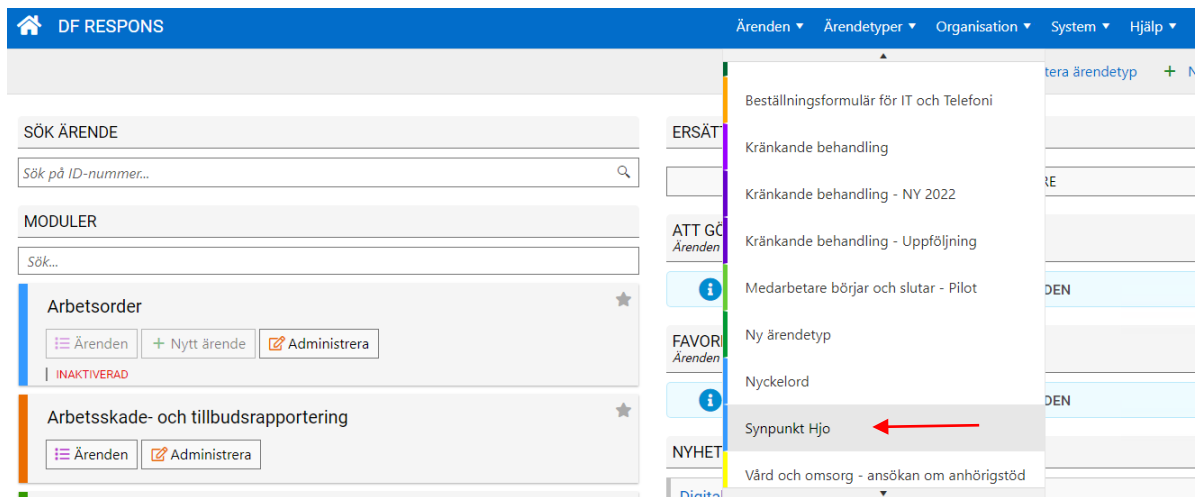
Giltighetstid:

Tillsvidare

Snabbsynpunkt – registrera och avsluta en synpunkt direkt

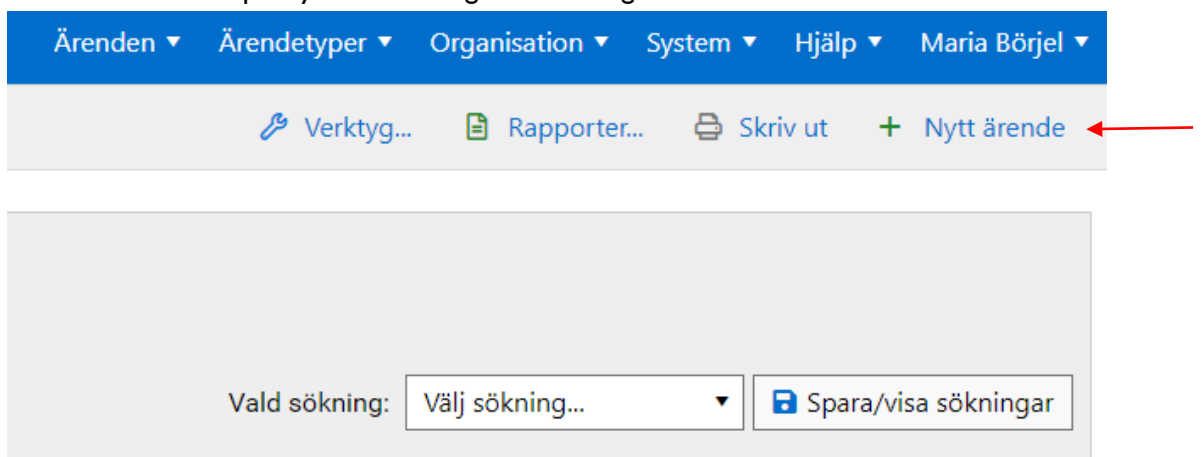
Hur registrerar jag en snabbsynpunkt?

För att registrera en snabbsynpunkt behöver du logga in i systemet DF-respons där alla synpunkter hanteras. Klicka på Ärenden i menyraden och rulla ner till Synpunkt Hjo och klicka på den. Se bild nedan.



The screenshot shows the DF RESPONS system interface. The top navigation bar includes 'Ärenden', 'Ärendetyper', 'Organisation', 'System', and 'Hjälp'. A dropdown menu is open under 'Ärenden', listing various categories such as 'Beställningsformulär för IT och Telefoni', 'Kränkande behandling', and 'Synpunkt Hjo'. A red arrow points to 'Synpunkt Hjo' in the dropdown menu. The main content area shows search fields and module options like 'Arbetsorder' and 'Arbetsskade- och tillbudsrapportering'.

Därefter klickar du på Nytt ärende längst ute till höger. Se bild nedan.



The screenshot shows the DF RESPONS system interface. The top navigation bar includes 'Ärenden', 'Ärendetyper', 'Organisation', 'System', 'Hjälp', and 'Maria Börjel'. Below the navigation bar, there is a toolbar with icons for 'Verktyg...', 'Rapporter...', 'Skriv ut', and '+ Nytt ärende'. A red arrow points to the '+ Nytt ärende' button. Below the toolbar, there is a search section with the text 'Vald sökning:' and a dropdown menu labeled 'Välj sökning...' and a button labeled 'Spara/visa sökningar'.



Klicka i *Snabbsynpunkt – registrera och avsluta direkt*.

1 - Synpunktslämnaren	2 - Synpunkten/kategorisering	3 - Ansvarig handläggare
<u>Process *</u>	<input checked="" type="radio"/> Synpunkten <input type="radio"/> Felanmälan Gata/park	
<u>Direktsvar</u>	<input type="checkbox"/> Snabbsynpunkt - registrera och avsluta direkt	
<u>Namn</u>	<input type="text"/>	
<u>Adress</u>	<input type="text"/>	
<u>Postnummer, ort</u>	<input type="text"/>	
<u>Telefon</u>	<input type="text"/>	
<u>E-post</u>	<input type="text"/>	
<u>Kontaktsätt</u>	<input type="radio"/> Brev <input type="radio"/> E-post <input checked="" type="radio"/> Vill ej bli kontaktad	

Sidan laddas då om och formuläret för snabbsynpunkt kommer upp. Se bilder nedan. Sedan fyller du i uppgifter om synpunkten vilket görs på samma sätt som en vanlig synpunkt. Formulärfälten är desamma som för en vanlig synpunkt med undantaget att det inte finns några korrespondensfält eller att det inte väljs någon handläggare.

Direktsvar Snabbsynpunkt - registrera och avsluta direkt

Kontaktuppgifter om synpunktslämnaren

Namn

Uppgifter om synpunkten

Ange så noggrant det är möjligt uppgifter kring synpunkten och försök att ange vad den handlar om. Har dessutom åtgärder redan vidtagits så ange även dessa.

<u>Handlar om *</u>	Verksamhet	<input type="text" value="_INKORGEN"/>
		<input type="text" value="VET EJ"/>
<u>Rubrik *</u>	<input type="text"/>	
<u>Synpunkt/felanmälan *</u>	<input type="text"/>	
<u>Nyckelord</u>	<input type="text" value="Välj i listan, skriv för att filtrera eller klicka på plus för att lägga till"/>	

→ [Spara nytt ärende](#) x [Avbryt](#)

[Handläggarens svar](#)

Kontroll inför publicering

Handläggaren kontrollerar att det inte förekommer några personuppgifter i synpunkten eller i svaret som gör att synpunkten kan härledas till en person. Synpunkter med kränkande, diskriminerande eller meningslöst innehåll ska inte heller publiceras på www.hjo.se.

[Publicering](#)

Synpunkten är kontrollerad och ska publiceras
 Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras

Information om synpunkten

Ange när synpunkten inkom (dagens datum är standard) samt hur och av vem synpunkten togs emot.

[Inkom *](#)

[Besvarades *](#) ←

[Inkom via](#)

[Synpunktstyp *](#)

Beröm Fråga Övrigt
 Förslag Klagomål

Eget alternativ:

[Kategori *](#)

Bemötande/kompetens Information/webb Vårdighetsgaranti (Vård och omsorg)
 Delaktighet/Inflytande Innehåll i tjänsten Öppettider/tillgänglighet
 Fysisk miljö Intern synpunkt Övrigt
 Handläggningstid Taxor/avgifter

[Klassificering åtgärder](#)

Åtgärdat
 Kommer att åtgärdas
 Åtgärd bedöms inte nödvändig
 Frågan besvarad
 Tas med vid framtida planering
 Hänvisning till annan ansvarig myndighet/organisation
 Synpunkten föranleder ingen åtgärd
 Framförd till berörd personal
 Framförd till ansvariga politiker

I formuläret finns ett fält för att ange när synpunkten först besvarade. Se bild ovan. Funktionen finns för att vi ska ha möjlighet att mäta svarstiden även på ärenden som inte har någon korrespondens registrerad i systemet. Så om en synpunkt inkommit via Facebook fyller registreraren i när den inkom och sedan när synpunkten fick ett svar under 'Besvarades'.

När alla uppgifter är ifyllda klickar du på *Spara nytt ärende* längst uppe till höger på sidan. Se bild ovan.

Synpunkten är nu registrerad och avslutad direkt. Ärenden som registreras som en snabbsynpunkt kommer det i ärendeöversikten stå 'Direktsvar' under Status.