

Dokumenttyp:

Rutin

Fastställt/upprättad

2016- 06-01

Senast reviderad:

2022-07-07

Giltighetstid:

Tills vidare

Detta dokument gäller för:

Kommunövergripande

Dokumentansvarig:

Kanslichef

Dnr:

Rutin för Synpunktshantering i Hjo kommun

Denna rutin är ett komplement till kommunens policy för synpunktshantering.

Förhållningssätt gentemot synpunktslämnaren

I Hjo kommun välkomnar vi att brukarna och invånarna har synpunkter på våra verksamheter. Det är viktigt att vi tar emot synpunkter på ett sätt som gör att medborgarna känner att vi välkomnar deras synpunkter. Kommunfullmäktige har fastställt en policy för synpunktshantering. I policyn står det att:

- Vi ser på synpunkter och förslag som en möjlighet att förbättra verksamheten.
- Synpunkter är värdefulla och vi behandlar dem med stor lyhördhet.
- Vi finns till för Hjoborna och tar emot synpunkter oavsett var i kommunen vi arbetar.
- Vi uppmuntrar medborgarna att dela med sig av sina synpunkter.
- Synpunktslämnaren ska känna att han/hon blivit professionellt bemött.

Vad är en synpunkt?

Synpunkter talar om för oss vad brukaren tycker om våra tjänster, det kan vara positivt eller negativt. En synpunkt kan vara alltifrån ett klagomål till beröm eller en enkel fråga. Synpunkter lämnas ofta då medborgaren upplever att en tjänst eller service inte lever upp till det man kan förvänta sig. Synpunkter kan också innebära förslag till förbättringar. Alla synpunkter och förslag till förbättringar som medborgarna lämnar ska registreras, oavsett var i verksamheten de lämnas.

Vad är inte en synpunkt?

- Avvikelser inom Vård och Omsorg hanteras i andra system.
- Överklaganden handläggs på annat sätt.
- Kränkande behandling i skolan hanteras på annat sätt.
- Inom Samhällsbyggnad finns också en förenklad hantering för Felanmälan.
- Synpunkter som innehåller rena personangrepp eller på annat sätt är kränkande eller diskriminerande tas inte upp för behandling utan då får synpunktslämnaren ett svar om att synpunkten inte kommer att hanteras.

Hur hanterar vi interna synpunkter?

Modulen Synpunkten är i första hand avsedd för synpunkter från medborgarna och brukarna, men i vissa fall används systemet även för interna synpunkter. Det kan exempelvis handla om förslag på förbättringar



som den egna personalen har på verksamheten. Den egna enheten kan också ha andra sätt att arbeta med interna synpunkter, till exempel genom att använda en Kaizenlåda där förbättringsförslag läggs. När Synpunkten används för interna synpunkter markeras de enligt kategorin ”intern synpunkt”. Interna synpunkter besvaras av närmaste chef på samma sätt som vanliga synpunkter. Synpunkten tas lämpligen upp för diskussion/uppföljning på nästkommande APT. Interna synpunkter publiceras inte på hemsidan utan används internt i förbättringsarbetet på enheten.

Hur lämnas synpunkter?

Synpunkter lämnas enklast på Hjo kommuns hemsida, www.hjo.se, se bild till höger. Synpunkter kan också lämnas på en särskild blankett som ska finnas på varje enhet. Kontakta kansliet om blanketterna är slut eller skriv ut en ny från intranätet. Synpunkter kan också lämnas via mejl, brev, telefonsamtal eller vid ett möte. De synpunkter som kommunens medarbetare får till sig på andra sätt, exempelvis muntligt bör också registreras då de på så vis kan nå fler i organisationen. Genom att dokumentera synpunkter i ett system är det också möjligt att se mönster och dra slutsatser över tid. Se nedan hur du som anställd hanterar synpunkter som lämnats direkt till dig.

Länk till broschyren

<https://intranat.hjo.se/globalassets/dokument/broschyrer/kansli/broschyr---synpunkten.pdf>

Vad gör jag när jag tar emot en muntlig synpunkt?

När du som anställd uppfattar att en person har en synpunkt som den vill framföra till kommunen för att något kan förbättras, var då noggrann med att hänvisa den här personen vidare till Synpunkten. Tala om för synpunktslämnaren att det här är viktig information för oss som arbetar i kommunen och att det är viktigt att synpunkten blir registrerad i kommunens system för synpunktshantering. Den enskilde kan antingen gå in på hemsidan eller fylla i en blankett, se information ovan.

Om din arbetssituation tillåter kan du hjälpa den enskilde att lämna Synpunkten på www.hjo.se. Vi registrerar aldrig synpunkter utan att först fråga synpunktslämnaren om de vill lämna en synpunkt till kommunen och lämna sina kontaktuppgifter i samband med detta.

När du skriver ner en synpunkt bör du tänka på att registrerade synpunkter inte är några interna dokument. Registrerade synpunkter är allmänna handlingar som kan läsas av alla. Synpunkter och svar publiceras helt avidentifierade på hemsidan.

Vad gör jag när jag tar emot en skriftlig synpunkt?

Skriftliga synpunkter är en allmän handling och de ska registreras i vårt synpunktshanteringssystem. Se till att de skickas vidare till kansliet för registrering i Synpunkten.

Vad händer sen?

Inom två arbetsdagar efter det att synpunkten registrerats skickas en bekräftelse till synpunktslämnaren på att Hjo kommun tagit emot synpunkten. Bekräftelsen talar om vem som är ansvarig handläggare för ärendet. Handläggaren är alltid en chef med ansvar för en enhet. Inom tio arbetsdagar ska handläggaren sedan återkomma till synpunktslämnaren med ett svar.

Svarstider

Systemet påminner med automatik handläggaren när de tio arbetsdagarna har löpt ut. Efter denna påminnelse sker ingen ytterligare påminnelse.

Publicering

Synpunkter och svar ska i möjligaste mån publiceras på hemsidan. Vi publicerar **inte** anonyma synpunkter. Vi publicerar **inte** heller synpunkter som kan knytas till en viss person eller som innehåller sekretess. Vi publicerar **inte** interna synpunkter där personalen lämnar synpunkter och förbättringsförslag på sin verksamhet.

Snabbsynpunkt

Det händer att Hjo kommun tar emot och besvarar synpunkter och klagomål utanför den ordinarie synpunktshandlingen, till exempel via Facebook, Instagram och e-post. Enligt Tryckfrihetsförordningen måste vi hålla även dessa inkomna handlingar ordnade så att vem som helst kan ta del av dem i demokratisk ordning. För detta syfte använder Hjo kommun funktionen *Snabbsynpunkt – registrera och avsluta direkt* i DF Respons. Det finns en enkel manual för Snabbsynpunkten på intranätet, länk nedan.

Registrera en snabbsynpunkt

<https://intranat.hjo.se/globalassets/dokument/blanketter-interna/personal/rutin-registrera-en-snabbsynpunkt.pdf>

Vilken typ av inlägg på sociala medier är det då som ska hållas ordnade med hjälp av Snabbsynpunkten? Ett inlägg som publicerats av en person i egenskap av kommunal tjänsteman på en extern/social webbplats anses vara en upprättad, allmän handling. Detsamma gäller för kommentarer på kommunens inlägg, de anses vara en inkommen, allmän handling så snart de publicerats på kommunens sociala medier. En stor del av kommentarer/inlägg/meddelanden som inkommer via sociala medier behöver inte registreras i Synpunkten då det är uppenbart att den allmänna handlingen är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet. Dessa ska gallras utifrån beslut i kommunens dokumenthanteringsplan.

Handlingar som är av betydelse ska hållas ordnade genom att föras över till Synpunkten. Den som tar emot och besvarar ärendet på sociala medier (ex. Kontaktcenter/Kommunikationsstrateg) eller epost (ex

enhetschef) har ansvar för att bedöma om en handling är allmän och av sådan betydelse att den ska hållas ordnad genom att föras över till Snabbsynpunkten. Om ett inlägg innehåller sekretessbelagda uppgifter så måste det direkt avpubliceras och överföras till Synpunkten eller diariet för vidare behandling.

Uppföljning

Anställda, politiker och medborgare kan ta del av statistik över inkomna synpunkter. Statistiken presenteras på kommunstyrelsen och på kommunens hemsida. Verksamheterna har också till uppgift att arbeta med långsiktigt förbättringsarbete utifrån de synpunkter som kommer in. Barn och utbildning, arbete och socialtjänst samt vård och omsorg följer årligen upp, analyserar och ger förslag på förbättringsåtgärder utifrån inkomna synpunkter i sina respektive kvalitetsredovisningar.

Gallring

Kansliet ansvarar för att gallra synpunkter i enlighet med kommunens dokumenthanteringsplan. Enligt denna gäller följande:

Handlingstyp	Beskrivning	Förvaringsplats	Gallras/Bevaras	Leverans centralarkiv
Synpunkten	Medborgarförslag, synpunkter och klagomål av vikt för verksamheten	Kansliet	Bevaras	5 år
Synpunkten	Förslag, synpunkter och klagomål av rutinmässig allmän karaktär	Kansliet	2 år	

För att särskilja synpunkter av vikt och synpunkter av rutinmässig karaktär finns möjlighet att redan vid mottagning och registrering klassificera synpunkten som av vikt för verksamheten eller ej. Utifrån kategoriseringen finns sedan möjlighet att enkelt gallra bort synpunkter av rutinmässig allmän karaktär efter 2 år.

Ansvarsfördelning

Kansliet ansvarar för att lägga upp och introducera nya användare samt uppdatera det informationsmaterial som rör synpunktshanteringen. Kansliets personal samt administratör på samhällsbyggnad är registrerare och ansvarar för att fördela inkomna synpunkter till rätt handläggare. Kansliet ansvarar för löpande administration runt synpunktshanteringen så som att påminna handläggare om inkomna synpunkter, ta ut rapporter för rapportering till politiken o.s.v.

Chefer i verksamheten ansvarar för att svara på och åtgärda synpunkter samt att använda synpunktshanteringen i det systematiska kvalitetsarbetet. Chefen ansvarar för att informera om synpunktshanteringen i sin verksamhet, både gentemot kunder och medarbetare.

Läs mer i kommunens "Policy för Synpunktshantering", Manual för Snabbsynpunkt och Manual för handläggare. Samtliga dokument finns på Eira, sök på Synpunkten.