



# Riktlinje systematisk synpunktshantering

Diarienummer <b>KS 2020/437</b>	Fastställt av <b>Kommunstyrelsen</b>	Datum för fastställande <b>2022-08-16</b>
Dokumenttyp <b>Riktlinje</b>	Dokumentet gäller för <b>Alla kommunens nämnder samt Destination Falkenberg AB och Falkenberg Energi AB</b>	Giltighetstid <b>Tills vidare</b>
Revideringsansvarig <b>Kommunstyrelsen</b>	Revideringsintervall <b>Vart 4:e år</b>	Reviderad datum
Dokumentansvarig (funktion) <b>Utvecklingschef Kommunstyrelseförvaltningen</b>	Uppföljningsansvarig och tidplan (se punkt 5) <b>Kommunstyrelsen</b>	



## Syfte

Syftet med denna riktlinje är att tydliggöra ramarna och processen för en gemensam systematisk synpunktshanteringshantering i Falkenbergs kommun. Genom att kommuninvånarna ges tillgång till *en väg in* för att lämna synpunkter på kommunens verksamheter samt att kommunen har en gemensam, systematisk process för att hantera inkomna ärenden, ökar tillgängligheten och medborgardialogen stärks.

## Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Riktlinjen för systematisk synpunktshantering är förenlig med gällande lagstiftning.

## Riktlinje

### 1.1. Förhållningssätt

Vi ser synpunkter från kommunens invånare som en viktig del i kommunens kvalitet- och förbättringsarbete. Vi vill göra det lätt för invånarna att lämna in synpunkter och är angelägna om att ta reda på vad invånarna anser om de tjänster vi utför och vad de är nöjda, eller inte nöjda, med. Vi hanterar inkomna synpunkter på ett systematiskt, effektivt och välvilligt sätt, vilket ger oss bra och nya idéer som hjälper oss att utveckla och förbättra våra verksamheter.

### 1.2. Roller

Varje förvaltning/bolag som ingår i riktlinjen ansvarar för att utse synpunktsansvarig och superanvändare för synpunktshanteringssystemet. Vem/vilka detta är framgår av information på intranätet. Utöver detta utses handläggare i synpunktshanteringssystemet.

Synpunktsansvarig ansvarar för att inkomna synpunkter till förvaltningen registreras korrekt i synpunktshanteringssystemet och fördelas vidare till handläggare för utredning och åtgärd.

Ansvarig chef på respektive förvaltning/bolag som ingår i riktlinjen ansvarar ytterst för att inkomna synpunkter utreds, åtgärdas och följs upp.

En och samma person inom en förvaltning/bolag kan inneha flera av ovan beskrivna roller.

### 1.3. Inlämning av synpunkt

Vem som helst kan lämna in en synpunkt till kommunen. Synpunkter kan lämnas in via digital tjänst, mejl, brev, telefon eller via fysiskt besök till kommunens kontaktcenter. Synpunkter får lämnas in anonymt.

Alla anställda i kommunen ska känna till kommunens synpunktshanteringssystem och kunna hänvisa den som vill lämna in en synpunkt dit. Om det är möjligt kan den anställda vid behov hjälpa inlämnaren med att registrera synpunkten i synpunktshanteringssystemet. I annat fall ska den anställda hänvisa synpunktsinlämnaren till kommunens kontaktcenter.



#### 1.4. Registrering av synpunkt och dokumentering av åtgärd

Om en synpunkt lämnas in via mejl, brev, telefon eller fysiskt besök ska den snarast registreras i synpunktshanteringssystemet för vidare handläggning.

Om inkommen synpunkt föranleder en åtgärd/insats, i form av utredning eller liknande, ska åtgärden dokumenteras enligt myndighetens rutiner. Synpunkten besvaras sedan med en hänvisning till ärendet för fortsatt handläggning. Övriga synpunkter hanteras i helt i synpunktshanteringssystemet.

#### 1.5. Handläggning

Inkomna synpunkter hanteras av synpunktsansvarig och handläggare på den förvaltning/bolag där synpunkten hör hemma. Synpunktsansvarig ansvarar för att synpunkten fördelas till lämplig handläggare för utredning och åtgärd.

Om en synpunkt, av synpunktsansvarig, bedöms kunna lyftas som ett e-förslag, skickas denna vidare enligt separat riktlinje.

Om en synpunkt rör en anställd utreds detta av närmaste chef.

#### 1.6. Återkoppling

Om synpunktsinlämnaren valt att uppge kontaktuppgifter i form av mobiltelefonnummer och/eller mejladress vid inlämning av synpunkten sker en första automatisk återkoppling direkt när synpunkten är registrerad i synpunktshanteringssystemet. Där framgår att synpunkten är registrerad samt information om hur kommunen hanterar synpunkten vidare. Om synpunktsinlämnaren önskar bli kontaktad på annat sätt (via brev eller fast telefon) ska detta hanteras inom fem arbetsdagar.

När en synpunkt, av synpunktsansvarig på en förvaltning, fördelas till en handläggare, ansvarar handläggaren för att inom fem arbetsdagar återkoppla till synpunktsinlämnaren att synpunkten nu handläggs på förvaltningen. Handläggaren ansvarar också för att meddela synpunktsinlämnaren när eventuell åtgärd är utförd och när ärendet avslutas. Tiden för detta regleras av respektive förvaltning och framgår av information på kommunens hemsida.

Om synpunkten är av sådant slag att den direkt kan återkopplas och avslutas utan vidare åtgärd kan detta göras av den personal som tar emot synpunkten i direkt anslutning till att synpunkten lämnas in. Den personal som tar emot synpunkten ansvarar då för att synpunkten registreras i synpunktshanteringssystemet.

#### 1.7. Avslut

När ett synpunktsärende anses avslutat ansvar handläggaren för att detta omgående avslutas i synpunktshanteringssystemet.



### 1.8. Uppföljning

Sammanställning över inkomna synpunkter redovisas till förvaltnings/bolagsledningen i enlighet med förvaltnings/bolagsspecifika anvisningar. Där beslutas också om någon synpunkt är av sådant slag att den enskilt bör lyftas upp till facknämnd/bolagsstyrelse.

Statistik över inkomna synpunkter redovisas för facknämnd/bolagsstyrelse två gånger per år.

### 1.9. Sekretess

En inkommen synpunkt kan innehålla uppgifter som utgör sekretess. Vilka uppgifter som utgör sekretess bestäms av offentlighets- och sekretesslagen (OSL). Utlämnande av handlingar ska ha föregåtts av en sekretessprövning. Handlingar som innehåller sekretessuppgifter får inte lämnas ut om utlämnandet strider mot OSL.

## Definitioner och avgränsningar

Denna riktlinje avser hantering av synpunkter hos alla kommunens förvaltningar, Destination Falkenberg AB och Falkenberg Energi AB. Inom begreppet synpunkt ryms även fråga och klagomål, som anses ha likvärdig innebörd och därför kan hanteras inom samma process. Förslag som handlar om något nytt hanteras som e-förslag enl. separat riktlinje. Felanmälan hanteras i samma digitala system, men enligt separata förvaltningsspecifika rutiner.

### 1.10. Synpunkt

En synpunkt definieras som en åsikt/uppfattning om befintlig kommunal verksamhet eller tjänst.

### 1.11. Fråga

En fråga definieras som en icke värderande frågeställning kring en kommunal verksamhet eller tjänst. Beroende på frågans art kan denna besvaras direkt utan vidare hantering alternativt registreras i synpunktshanteringssystemet och processas vidare i enlighet med denna riktlinje.

### 1.12. Klagomål

Ett klagomål definieras som ett uttryck för missnöje. Gränsar till synpunkt, men kan innehålla formulering av mer negativ karaktär.

### 1.13. Förslag

Ett förslag definieras som en idé om hur något kan utvecklas och förbättras. Kan även inkomma i form av ett e-förslag.

### 1.14. Felanmälan

En felanmälan definieras som en information om att något är trasigt eller inte fungerar som det är avsett, att det har uppstått en avvikelse i förhållande till förväntad/utlovad funktionalitet.



## **Ansvar och uppföljning**

Respektive förvaltning/bolag som ingår i riktlinjen ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid samt för att statistik över inkomna synpunkter redovisas för facknämnd/bolagsstyrelse två gånger per år.

Kommunstyrelsen följer årligen upp synpunktsstatistiken i samband med årsbokslut.