



Riktlinjer för synpunkter

Dokumentnamn Riktlinjer för synpunkter		Dokumenttyp Riktlinje	
Fastställd/upprättad av Kommundirektören		KS15-329- 003	
Dokumentansvarig/processägare Kommunledningskontoret	Version 1	Senast reviderad	
Dokumentinformation Beskriver riktlinjer för synpunkter			
Dokumentet gäller för Alla nämnder och förvaltningar i Härnösands kommun			

Datum
2015-09-15

Riktlinjer för synpunkter

Genom att ta tillvara synpunkter får vi möjlighet att förbättra kvalitén i våra verksamheter

De som använder kommunens tjänster har också rätt att komma till tals och påverka frågor som rör dem. Förvaltningslagen anger att varje myndighet ska svara på frågor som riktas till dem, så snart som möjligt. Inom exempelvis äldreomsorg, socialtjänsten och utbildningsområdet finns lagar som är mer verksamhetsspecifika och reglerar vad som gäller.

Använd synpunkterna

Använd synpunkten för att lösa det problem eller reda ut den fråga som det handlar om. Samla ihop och ta tillvara synpunkterna på ett systematiskt sätt och använd informationen i verksamhetens arbete med ständiga förbättringar.

Avgränsningar

Synpunktshanteringen avser inte interna klagomål, felanmälningar, skadeståndsanspråk eller överklaganden. Det är viktigt att skilja klagomål och synpunkter på verksamheterna från den lagliga rätten till överklagan och besvär över vissa fattade beslut som kommunens medborgare har. Överklagan och besvär har sina egna rutiner och riktlinjer.

Definition av synpunkter

Med synpunkt menas beröm, klagomål, åsikter eller förslag från invånare/besökare som avser kommunens verksamhet och/eller tjänster.

Vem kan lämna synpunkter?

Alla invånare och besökare i Härnösands kommun samt alla som tar del av Härnösands kommuns tjänster kan lämna synpunkter.

Synpunktslämnaren kan lämna sina synpunkter anonymt om han/hon vill, men kan då inte få någon personlig återkoppling om vad som händer med ärendet.

Hur kan en synpunkt lämnas?

För att underlätta för synpunktslämnaren kan en synpunkt lämnas till Härnösands kommun på flera olika sätt:

- Brev
- E-post
- Fax
- Formulär på kommunens webbplats
- Förtryckt blankett
- Telefon

Datum
2015-09-15

- Social medier
- I personliga möten

Vem tar emot synpunkter?

Alla som arbetar i Härnösands kommun ska kunna ta emot en synpunkt. Synpunkter ska hanteras direkt och i nära dialog med den som lämnat synpunkten, om så är möjligt. På så sätt ökar förutsättningarna för att frågan reds ut på bästa sätt

Om synpunkten behöver handläggas i verksamheten ska de ske skyndsamt. Det får inte ta längre tid än tio arbetsdagar innan den som lämnat synpunkten får en relevant återkoppling.

Allmän handling

Inkomna synpunkter betraktas som allmän handling enligt tryckfrihetsförordningen.

Sekretess

Handlingen är också offentlig som inte stöd finns för sekretessbeläggning enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser. Sekretessbeläggning av synpunkter görs av registrator eller nämndsekreterare. De synpunkter som är sekretessbelagda kan endast läsas av registrator, utsedd handläggare och enhetens chef.

Information om synpunktshantering

Kommunledningskontoret ansvarar för information om synpunktshanteringen gentemot invånare/besökare (extern information).

Kommunledningskontoret ansvarar även för information om synpunktshanteringen på intranätet.

Förvaltningscheferna ansvarar för att information om synpunktshanteringen sprids i respektive förvaltning.

Enhetschefer ansvarar för att personalen i verksamheten vet hur synpunkter tas emot och registreras. Enhetschefen ansvarar även för information till nyanställda.

Synpunktsblanketter tas fram av kommunledningskontoret och ska finnas tillgängliga i kommunens receptioner, på biblioteken och i kommunens övriga verksamheter. Enhetschefer ansvarar för att blanketterna finns tillgängliga i repektive verksamhet. Synpunktsblanketterna beställs via kommunens tryckeri.

Statistik

Statistik redovisas en gång per år för nämnder och kommunstyrelsen. Innan den redovisas ska den behandlas och analyseras av berörd verksamhet, förvaltning samt förvaltningsövergripande.

Kommunledningskontoret ser till att statistik tas fram för bearbetning. För att möjliggöra utveckling/förbättring av kommunens verksamheter/tjänster

Datum
2015-09-15

ansvarar varje chef för att regelbundet gå igenom och diskutera inlämnade synpunkter på arbetsplatsträffar.