



Rutin för hantering av synpunkter (klagomål, förslag och beröm)

Skapad datum:	2013-05-30
Senast reviderad:	2013-06-17
Godkänd av:	Förvaltningschef

Synpunkter (klagomål, förslag och beröm) kan komma till kommunen på olika sätt; muntligt, via telefon, e-post, brev, webbplatser och sociala media. Synpunkter och klagomål ger viktig information om hur medborgare/brukare uppfattar verksamheten och är en källa till att genomföra förbättringar. Varje myndighet, nämnd/styrelsen, ansvarar genom förvaltningen för sin egen synpunktshantering och ska följa den kommungemensamma rutinen.

Registrering/dokumentation

Synpunkter/klagomål ska registreras och dokumenteras på enklaste sätt (1). Dokumentationen kan ske via blankett, webbformulär, e-post, skärmbild eller scannade dokument som registreras i W3D3. Den som lämnat synpunkten får en bekräftelse på att synpunkten tagits emot, vilket diarienummer den fått och när den kommer att besvaras. Registret ska vara sökbart och ge möjlighet att ta ut statistik för uppföljning.

Svar senast inom 5 dagar

Synpunkterna ska tas om hand så snart möjligt och svar lämnas senast 5 arbetsdagar efter att synpunkten kommit in. När synpunkten är besvarad ska detta meddelas till registrator.

Via webb

Sidkommentarer går till förvaltningens inkorg och behandlas enligt rutinen. Synpunkter via ”Dialog och synpunkter” på koping.se skickas från stadskansliet till registrator på ansvarig nämnd/förvaltning som behandlar ärendet enligt rutinen.

Via sociala media

Synpunkter på sociala media besvaras alltid inom 24 timmar. Redaktören bekräftar inlägget så snart möjligt och om svar inte kan lämnas direkt skickas frågan till ansvarig tjänsteman. Den ansvarige besvara frågan och svaret skickas till och publiceras av huvudredaktör eller förvaltningens redaktör.

Muntligen

Synpunkter som lämnas personligen eller via telefonsamtal noteras i tjänsteanteckning och skickas direkt till förvaltningens diarium där den automatiskt registreras.

Ansvar

Stadskansliet

Uppföljning

Hanteringen av synpunkter följs upp två gånger per år och rapporteras till förvaltningsledningen för uppföljning.

Rutinbeskrivning

Aktivitet	Ansvarig
1 Synpunkten kommer till förvaltningens kännedom.	Alla anställda
2 Synpunkten dokumenteras på lämpligt sätt och skickas till registrator för registrering.	Enhetschef
3 Synpunkten registreras i diariet och fördelas på handläggare.	Registrator
4 Skicka svar till avsändaren med information om handläggningstid och diarienummer	Registrator
5 Handläggare får via e-post information om att denne blivit tilldelad ett ärende. Kontrollera att du är rätt person som ska handlägga	Handläggare
6 Handläggare utreder ärendet och svarar senast inom fem arbetsdagar till: - den som lämnat synpunkten - kopia till diariet för registrering (ange ärendenummer) Handläggaren rapporterar samtidigt om ärendet kan avslutas	Handläggare
7 Svaret registreras.	Registrator
9 Ärendet avslutas efter tre veckor om inget mer kommit in, om inte handläggaren meddelat annat.	Registrator
10 En sammanställning av synpunkterna görs minst två gånger per år och rapporteras till förvaltningsledningen för uppföljning.	Registrator

1) Viktigt att tänka på är att handlingen registreras och namnges utifrån sitt innehåll. Ärendemening, handlingsnamn och diarieteckning ska beskriva vad ärendet rör, det räcker alltså inte att skriva synpunkt eller klagomål. Varje synpunkt/klagomål ska ha sitt eget ärende, men ärendet kan innehålla flera handlingar om det till exempel blir en dialog kring frågan.

Synpunkter/klagomål ska följas upp årligen, vi markerar på ärendekortet med ärendetypen synpunkt/klagomål/fråga/beröm. Detta gör ärendena sökbara på ännu ett sätt och ger möjlighet att ta ut statistik för uppföljning.