



SVENLJUNGA
KOMMUN

plan

policy

program

regel

riktlinje

riktlinjer för hantering av synpunkter

rutin

strategi

taxa

.....
Beslutat av: Kommunfullmäktige

Beslutandedatum: 2018-02-12 § 7

Ansvarig: Kanslichef

Revideras: Fyra år efter fastställsedatum

Följas upp: Årligen



Innehållsförteckning

Inledning	3
Vad säger lagen?	3
Vad är en synpunkt?.....	3
Skillnad mellan synpunkt och Svenljungaförslag	3
Avgränsning.....	3
Olika typer av synpunkter	3
Hantering av synpunkter	4
Om synpunkterna är anonyma?	4
Redovisning och uppföljning	4

Inledning

En kommun finns till för sina medborgare. För att möjliggöra en god och nära relation till kommuninvånarna krävs att samtliga synpunkter hanteras respektfullt, skyndsamt och med avsikt att se till medborgarnas bästa. Synpunkter är en viktig del i kommunens kvalitetsarbete. De skapar eftertanke, påvisar brister och skapar därigenom möjligheter till förbättringar och verksamhetsuppföljning.

En riktlinje att förhålla sig till är frågan: Hade jag själv varit nöjd med denna service eller detta bemötande?

Vad säger lagen?

I förvaltningslagen preciseras de lagstadgade minimikrav som en myndighet ska uppfylla gentemot sina medborgare. De servicekrav som anges, säger att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och hjälp i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Det framgår också att servicen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov och myndighetens verksamhet. I förvaltningslagen framgår även att frågor från enskilda ska besvaras skyndsamt.

Vad är en synpunkt?

- Ett uttryck eller åsikt med beröm eller missnöje (klagomål) om en tjänst eller service som kommunen tillhandahållit eller förväntats tillhandahålla.

Skillnad mellan synpunkt och Svenljungaförslag

- Svenljungaförslag kan gälla allt som rör kommunens verksamhet. Skillnaden mellan Svenljungaförslag och synpunkt är att synpunkter inte behöver behandlas politiskt och därför har en snabbare hantering.

Avgränsning

Detta dokument avser inte:

- Svenljungaförslag
- Felanmälningar
- Interna klagomål eller tillbud
- Överklagan
- Skadeståndsanspråk
- Hot
- Myndighetsutövning tex utsläpp, nedskräpning, matförgiftning, svartbygge mm.
- Avvikelse i vård och omsorg
- Lex Sara-anmälan

Olika typer av synpunkter

Synpunkter som inkommer till en myndighet skapar ett ärende. Av den anledningen kommer synpunkter fortsättningsvis att benämnas under samlingsnamnet ärenden i den löpande texten.

Det finns tre former av ärenden:

- Enklare ärenden av allmän karaktär som kräver korta svar och kan besvaras omedelbart, ibland direkt av mottagaren. Det kan röra sig om enklare frågor eller synpunkter.
- Ärenden som kräver särskild kompetens (tjänstemannakompetens) för att kunna besvaras.
- Ärenden som kräver ett politiskt ställningstagande, svar eller beslut behandlas som Svenljungaförslag.

Ett ärende kan lämnas in muntligt, genom personlig kontakt eller telefon. Det kan också inkomma skriftligt via post, e-post, webbformulär till kommunen eller via någon av kommunens synpunktspostlådor. Vid samtliga postlådor finns det en särskild blankett för de som vill lämna synpunkter. Denna blankett finns också på kommunens externa webbplats.

Hantering av synpunkter

Målsättningen är att den som lämnar en synpunkt ska få återkoppling inom två dagar eller maximalt fyra dagar. Om synpunkten inte kan besvaras direkt, så ska information om svarstid lämnas. Se vidare i rutin för hantering av synpunkter.

Om synpunkterna är anonyma?

Anonyma synpunkter hanteras på samma sätt som övriga ärenden, bortsett från att det inte kan ske någon återkoppling till den som lämnat in synpunkten.

Redovisning och uppföljning

Samtliga synpunkter som inkommit till Svenljunga kommun ska besvaras, och svaren ska diarieföras. Samtliga ärenden som omfattas av riktlinjerna i detta dokument, redovisas till kommunstyrelsen och fullmäktige i samband med kommunens ordinarie rapporter och bokslut.