



## Riktlinjer för synpunktshantering

### Varför synpunktshantering (Tyck om Karlskoga)?

Synpunktshantering (Tyck om Karlskoga) är ett av flera kvalitetsverktyg och syftar i första hand till att få reda på det vi i kommunen inte vet om brister i våra tjänster. Synpunktshantering går med andra ord ut på att uppmuntra medborgarna/brukarna att lämna synpunkter, positiva och negativa, för att sedan dra nytta av synpunkterna för att utveckla och förbättra Karlskoga kommuns tjänster.

Att utveckla dialogen med medborgarna/brukarna är ytterligare ett syfte med att ha en gemensam synpunktshantering.

### Vårt förhållningssätt

Hur kommunens anställda ska förhålla sig till inkomna synpunkter beskrivs i synpunkts- och klagomålpolicyn som fastställdes av kommunfullmäktige den 17 december 2007 (KF 2007, § 231).

### Klagomål - en gåva

Synpunkter, särskilt klagomål, är inte alltid lätt att ta emot. Ambitionen är därför att Karlskoga kommuns anställda ska tillämpa den så kallade gåvoprincipen. Gåvoprincipen innebär att vi ser på klagomål som viktiga gåvor/viktig information som ska tas om hand på bästa sätt inom organisationen för att förändra och förbättra.

En medborgare/brukare som lämnar ett klagomål är många gånger upprörd. Det viktigaste för den som mottar ett klagomål är att, i första hand, kunna hantera känslor genom att sätta sig in i och förstå hur medborgaren/brukaren upplever det. Det innebär att mottagaren lyssnar och bekräftar medborgarens/brukarens rätt att tycka det han/hon tycker, utan att ta ställning till sakfrågan.

### Vad är en synpunkt?

Med *synpunkt* menar vi varje form av synpunkt – positiv eller negativ – som en medborgare/brukare framför. En synpunkt kan alltså vara ett uttryck för beröm eller missnöje, eller utgöras av ett neutralt förslag.



2011-10-18

## Avgränsning

Inkomna synpunkter ersätter inte medborgarens rätt att överklaga ett myndighetsbeslut enligt förvaltningslagen. Det innebär att överklaganden av myndighetsbeslut inte ska hanteras inom synpunktshanteringen.

Frågor som rör kommunens arbetsgivaransvar ska inte heller hanteras inom synpunktshanteringssystemet.

## Allmän handling

En synpunkt som skrivs ned/registreras är en allmän handling. Det innebär att vem som helst har rätt att ta del av synpunkten, förutsatt att den inte innehåller uppgifter som ska sekretesskyddas enligt lag.

Den som mottar en synpunkt muntligt eller via telefon ska upplysa synpunktslämnaren om detta. Blanketter, webbformulär och förtryckta kort ska innehålla en informationstext som upplyser om att inkomna synpunkter är allmän handling.

Inkomna och framförda synpunkter registreras och hanteras i Tyck om Karlskoga, som är ett eget diarium.

## Sekretess

Om en synpunkt innehåller uppgifter som omfattas av någon bestämmelse i sekretesslagen, ska den delen av handlingen inte lämnas ut. Detta gäller framförallt sekretessuppgifter som rör enskilda individer.

~~Synpunkter som gäller ärenden där sekretess föreligger ska inte hanteras inom synpunktshanteringssystemet, utan dessa hanteras enligt fastlagda rutiner inom respektive nämnds ansvarsområde.~~

## Vem kan lämna synpunkter?

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

Synpunktslämnaren kan lämna sina synpunkter anonymt om han/hon vill, men kan då inte få någon personlig återkoppling om hur ärendet fortskrider.

## Hur kan man lämna synpunkter?

För att underlätta för synpunktslämnaren kan en synpunkt lämnas till Karlskoga kommun på flera olika sätt, via

- brev (pappers)
- e-post
- fax
- formulär på kommunens webbplats
- förtryckt kort



2011-10-18

- telefon
- sociala medier, samt
- i det personliga mötet.

### **Vem tar emot en synpunkt?**

Alla som arbetar i Karlskoga kommun ska kunna ta emot en synpunkt. Synpunkter ska fångas upp så nära berörd verksamhet som möjligt. Det innebär att alla anställda ska ta emot synpunkter inom sitt verksamhets-/ansvarsområde och i möjligaste mån synpunkter som rör andra verksamheter inom kommunen. Ambitionen är att synpunktslämnaren inte ska behöva slussas vidare i organisationen.

### **Hur hanterar vi framförda synpunkter?**

Synpunktshantering är ett verktyg i kommunens förbättringsarbete. För att systematiskt kunna integrera synpunktshanteringen i kommunens förbättringsarbete ska framförda synpunkter och vidtagna åtgärder dokumenteras. En god dokumentation av inkomna synpunkter och vidtagna åtgärder ger viktig information till såväl berörd enhet som kommunen som helhet.

#### **Återkoppling**

Graden av komplexitet i hanteringen av olika synpunkter kan variera väsentligt. Om det är möjligt, åtgärdas det som behövs direkt. Vissa synpunkter kan ta lång tid att åtgärda, medan andra inte kan eller ska åtgärdas.

#### **Personlig återkoppling**

Synpunktslämnaren får efter två arbetsdagar en bekräftelse på att synpunkten har mottagits och vem som är ansvarig för den fortsatta handläggningen av ärendet – förutsatt att synpunktslämnaren har uppgivit kontaktuppgifter. Den som är ansvarig för ärendet ska ta kontakt med synpunktslämnaren inom fem arbetsdagar.

#### **Återkoppling via webben**

Samtliga synpunkter och kommunens svar ska publiceras på kommunens webbplats – förutsatt att synpunkten inte är sekretessbelagd eller innehåller känsliga personuppgifter (enligt Personuppgiftslagen, PuL).

Statistik angående synpunkterna publiceras efter april, augusti och för året som helhet på kommunens webbplats.

#### **Återkoppling till kommunfullmäktige**

En sammanställning av inkomna synpunkter och åtgärder redovisas i delårsrapporterna och årsredovisningen till kommunfullmäktige. Därutöver avgör varje nämnd vilken information den vill få samt hur ofta.



2011-10-18

### **Hantering av synpunkter på politiska frågor**

Synpunkter som rör politiska frågor ska inte behandlas i synpunkts-  
hanteringssystemet (KF 2009, § 118). Om en sådan synpunkt kommer in  
behandlas den enligt följande:

Registrator lämnar över synpunkten till berörd chef (kommundirektören  
alternativt förvaltningschefen) utan att skicka en mottagningsbekräftelse.  
Berörd chef ansvarar för att meddela synpunktslämnaren att synpunkten  
har överlämnats till berörd nämnd-/styrelseordförande och att han/hon  
kommer att kontakta synpunktslämnaren. Därefter tas synpunkten bort ur  
Tyck om Karlskoga av berörd registrator.

Meddelandet kan endast skickas till synpunktslämnare som har lämnat  
kontaktuppgifter och skulle kunna se ut på följande sätt:

Tack för din synpunkt!

Vi har tagit emot din synpunkt angående ..... Eftersom synpunkten  
berör politiska ställningstaganden har vi lämnat över din synpunkt till  
ordförande i x-nämnden/kommunstyrelsen. Ordförande i x-  
nämnden/kommunstyrelsen kommer att kontakta dig i frågan via de  
kontaktuppgifter som du har angivit.

Med vänlig hälsning

.....

Om synpunktslämnaren inte vill bli kontaktad överlämnas synpunkten till  
berörd ordförande utan att svarsmeddelande skickas.