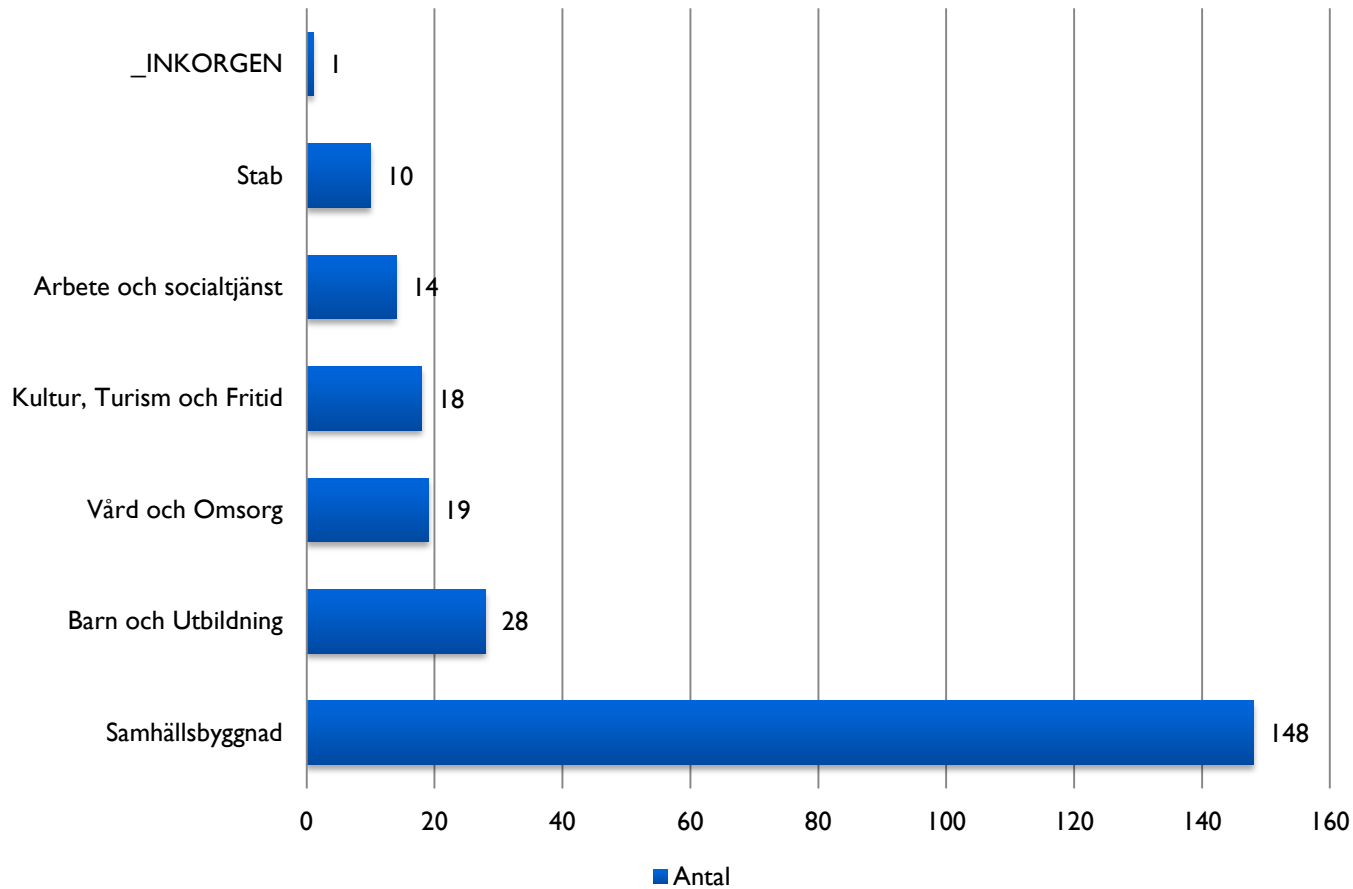


Synpunkten 2019

Uppföljning av 2019 års
synpunktshantering

Vilka verksamheter får flest synpunkter?

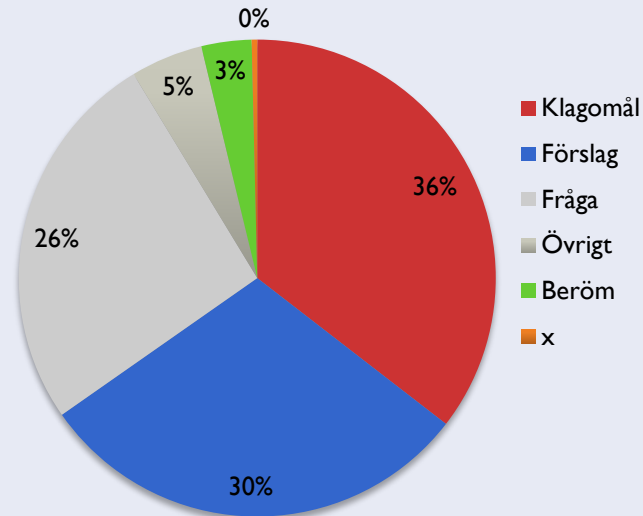


Hur lämnar medborgarna sina synpunkter?

Via....	Antal	%
Webbformulär	224	94,1%
Brev	8	3,4%
E-postmeddelande	4	1,7%
Blankett/svarskort	1	0,4%
Telefonsamtal	1	0,4%
Totalt	238	100,0%

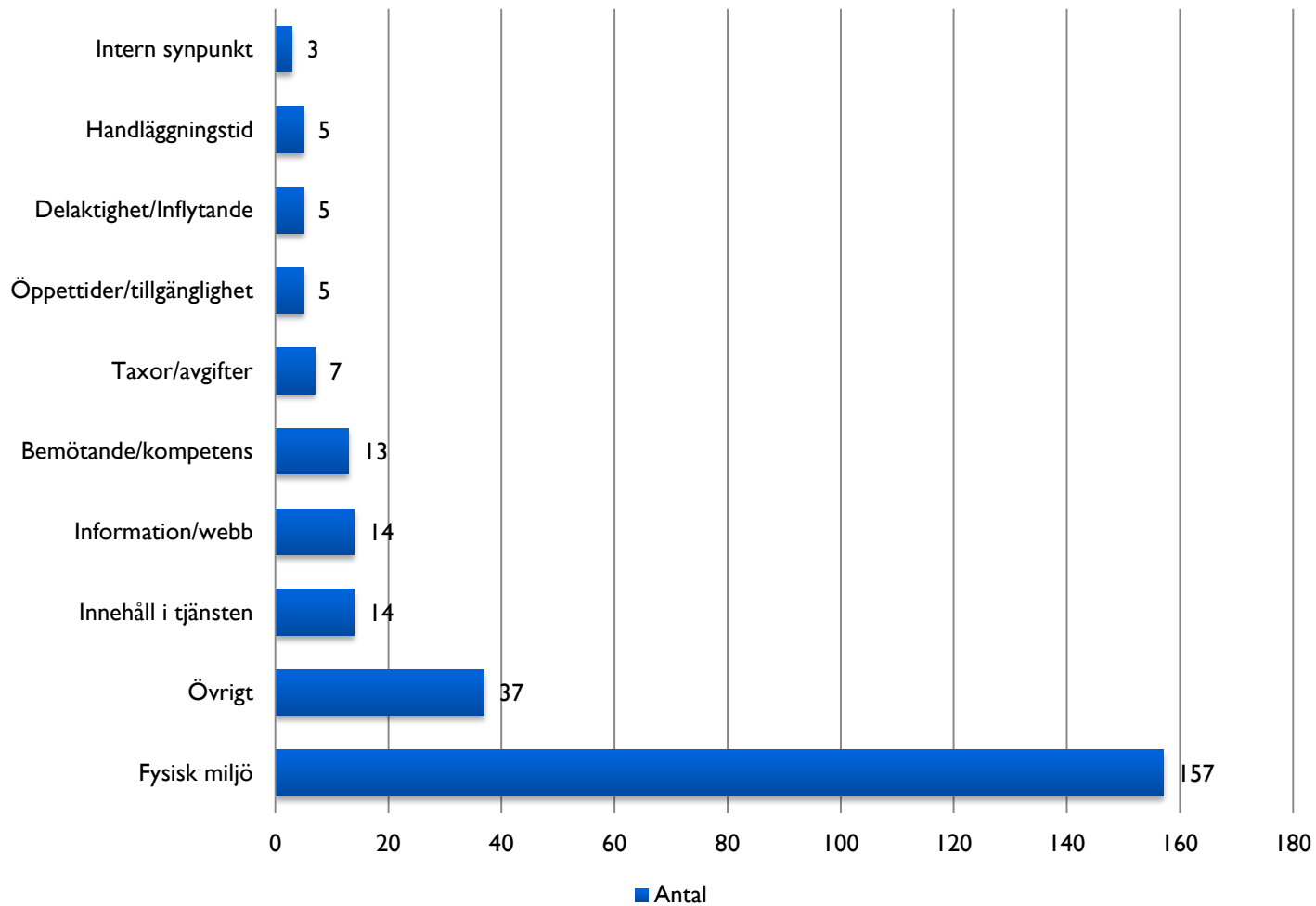
Vilka typer av synpunkter kommer in?

Synpunktstyp	Antal	%
Klagomål	94	36%
Förslag	79	30%
Fråga	69	26%
Övrigt	14	5%
Beröm	9	3%
Totalt	265	100,0%

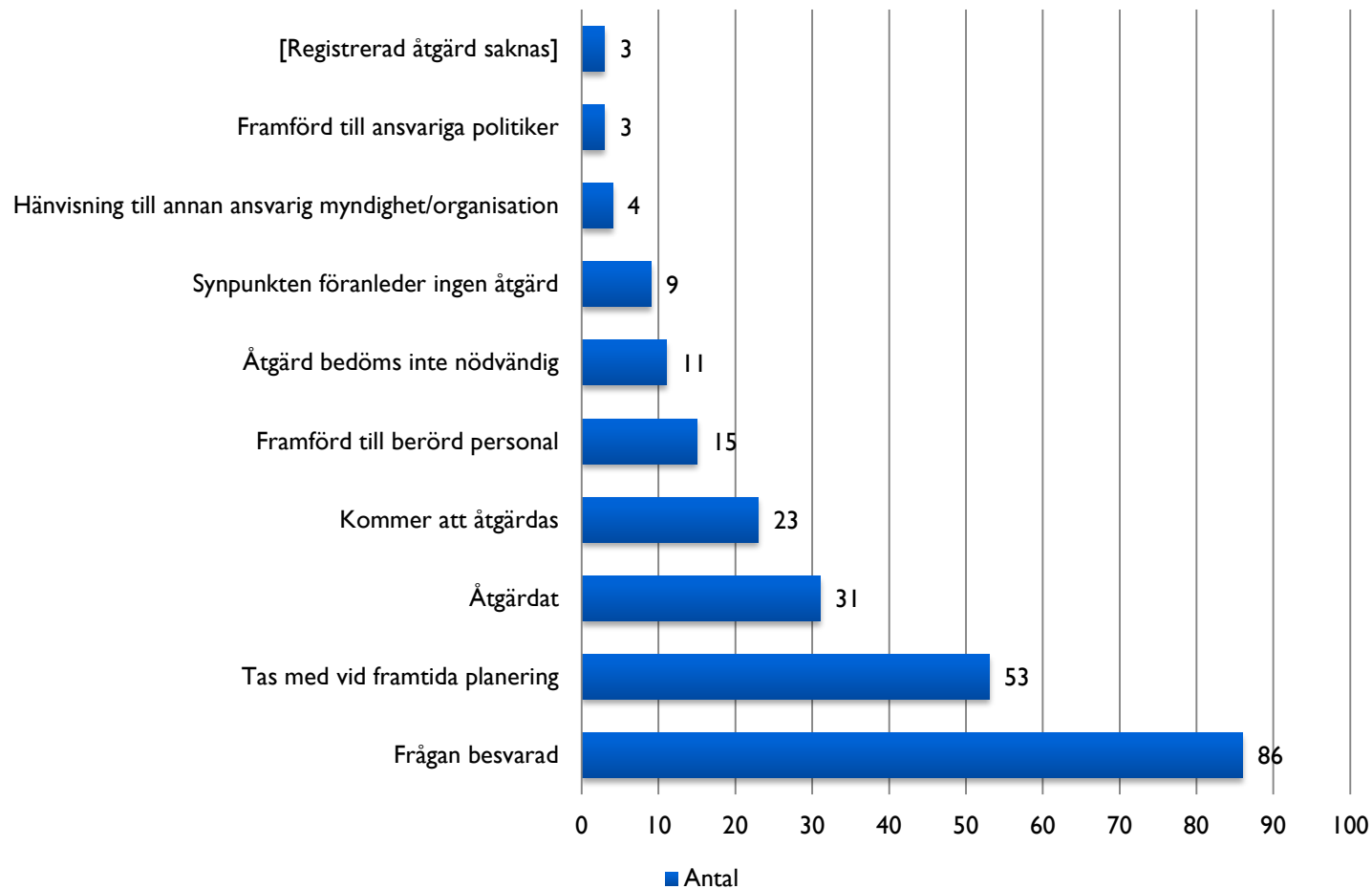


Observera att en synpunkt kan vara av flera typer

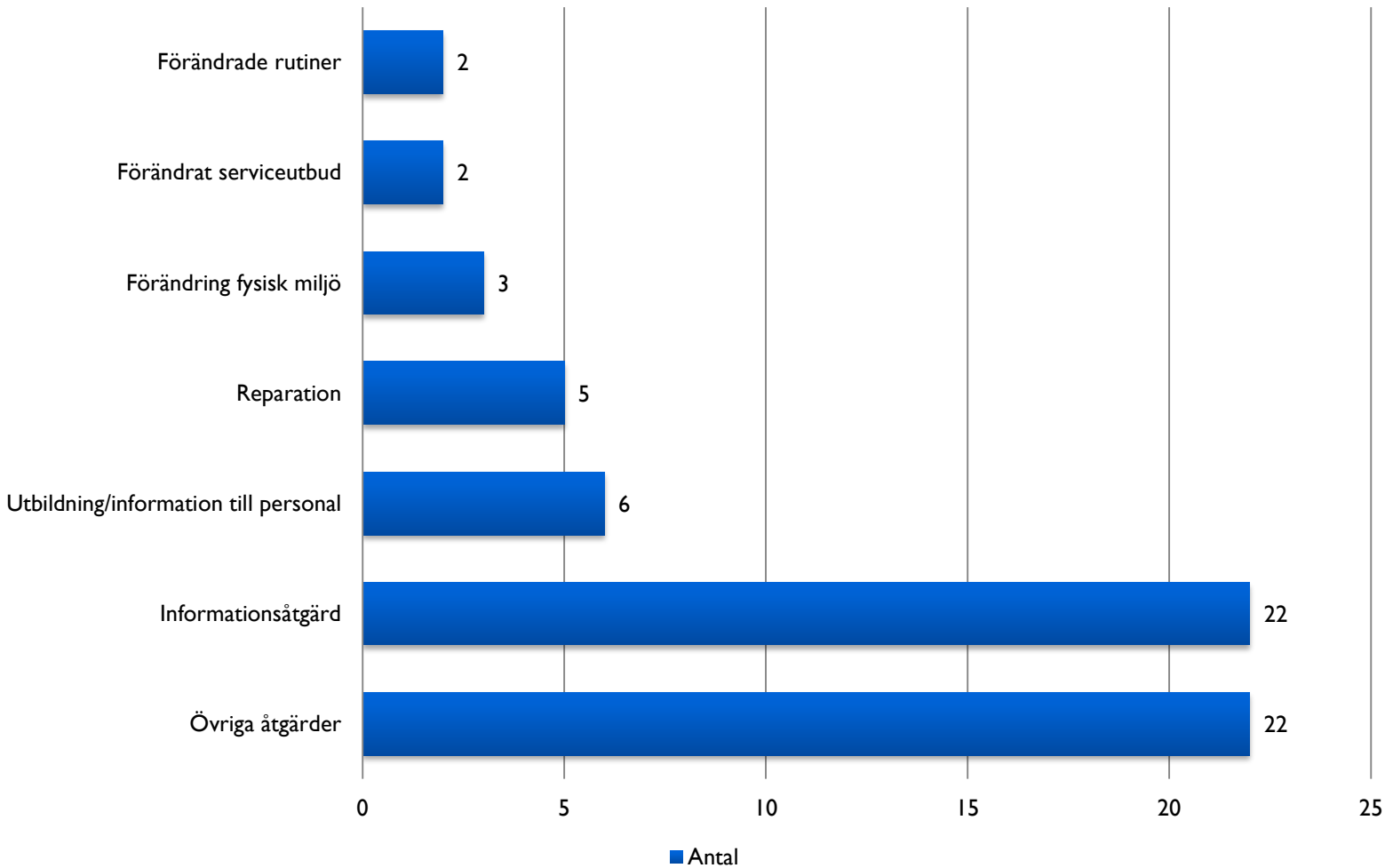
Vad handlar synpunkterna om?



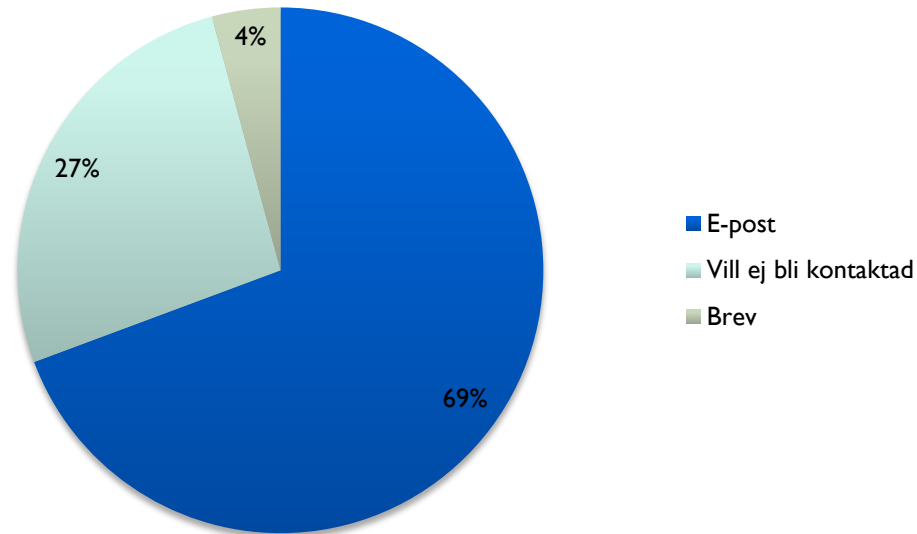
Vad händer med synpunkterna?



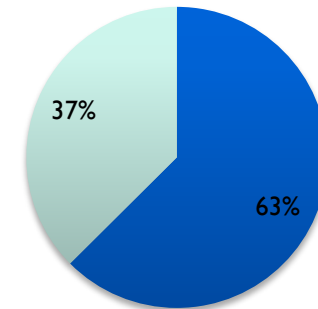
Vilka typer av åtgärder vidtas?



Hur många vill ha svar? Och på vilket sätt?



Publicering av synpunkter på www.hjo.se



- Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras
- Synpunkten är kontrollerad och ska publiceras
- (tom)

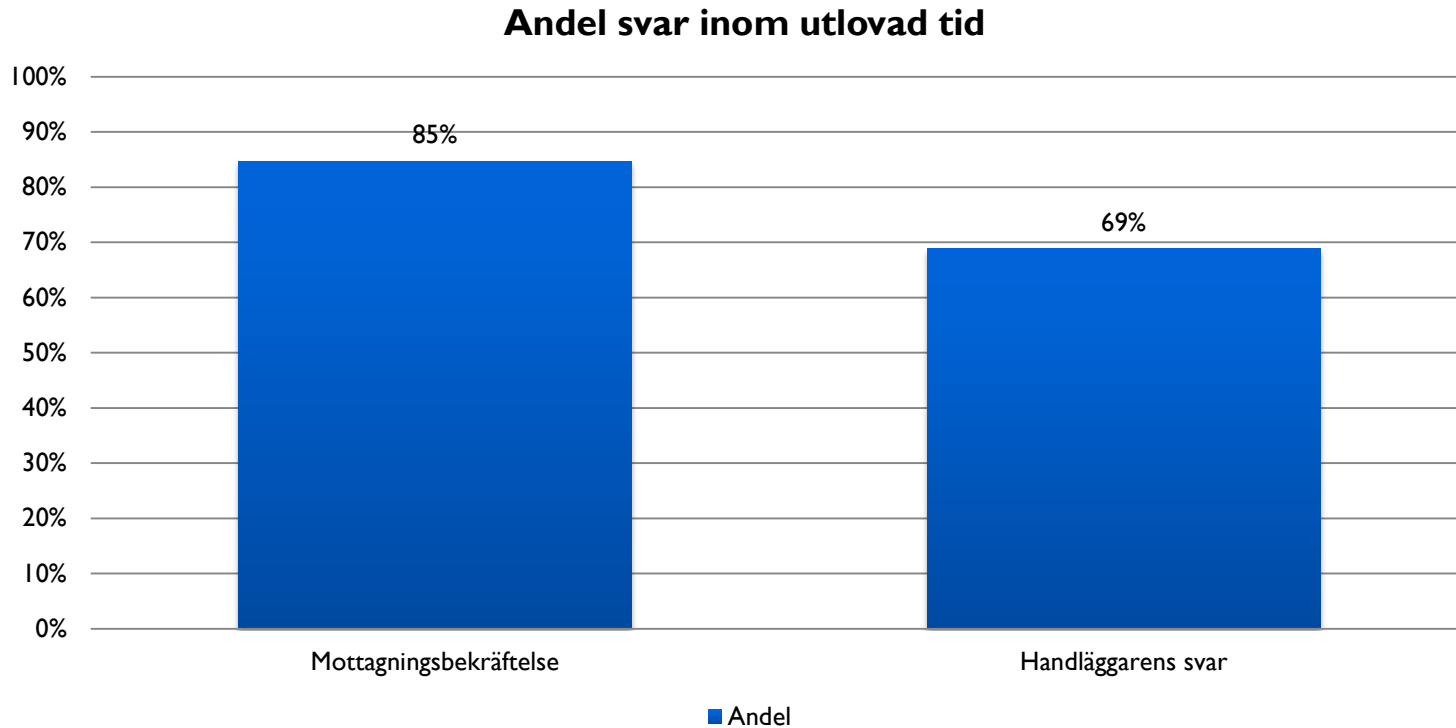
Publicering?	Antal	%
Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras	147	62,6%
Synpunkten är kontrollerad och ska publiceras	88	37,4%
Totalt	235	100,0%

Publicering av synpunkter

- Synpunkter och svar ska i största möjliga mån publiceras på hemsidan.
- Undantag är synpunkter som
 - innehåller sekretesskyddade uppgifter,
 - kan kopplas till enskild person
 - interna synpunkter
 - där synpunktslämnaren inte vill ha återkoppling och det därmed inte finns något svar.

I vilken utsträckning håller vi svarstiderna?

Mottagningsbekräftelse inom 2 dagar och svar inom 10 dagar.

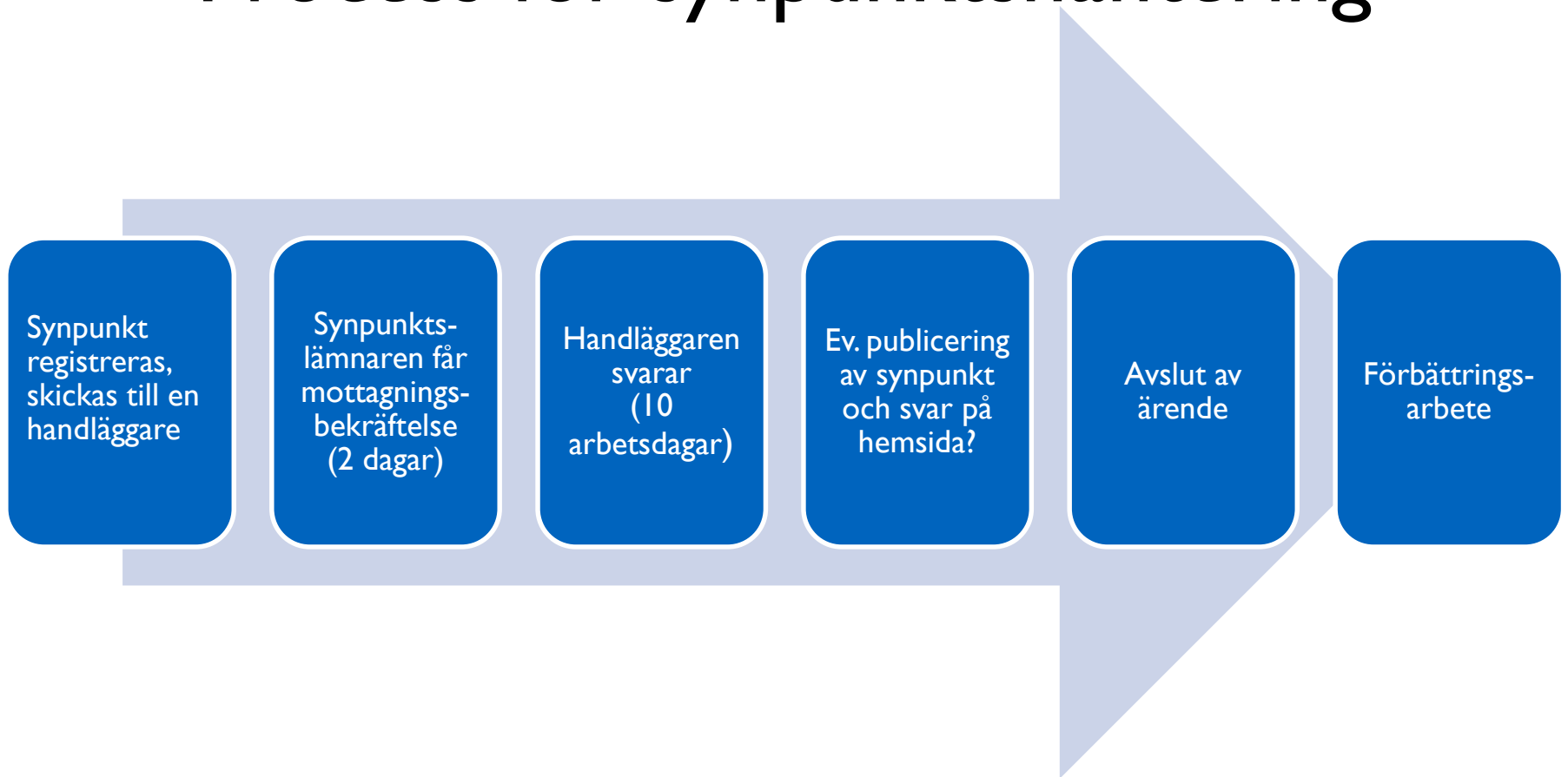


LITE BAKGRUND OM SYNPUNKTEN

Synpunkten

- Hjo kommun har en synpunktshantering för att kunna förbättra verksamheten för våra medborgare och öka delaktigheten.
- Det är viktigt att alla anställda känner till synpunktshanteringen och hjälper till att ta emot synpunkter från brukare/klienter/kunder/anhöriga.
- I skolan, socialtjänsten och vård och omsorg är det ett lagkrav att vi har ett systematiskt kvalitetsarbete där synpunktshantering ingår.

Process för synpunktshantering



Ansvariga funktioner

Synpunktsregistrerare – registrerar inkomna synpunkter, kategoriserar och vidarebefordrar till ansvarig handläggare. Skickar även bekräftelse på mottagen synpunkt till synpunktslämnaren. Sekretessbelägger synpunkter vid behov. (Kontaktcenter)

Chef – ansvarar för att synpunkter besvaras inom 10 arbetsdagar. Vid behov åtgärda brister samt dokumentera åtgärderna. Ansvarar för att följa upp inkomna synpunkter på APT. Introducerar nya medarbetare i Synpunkten och håller vid liv kunskapen i arbetsgruppen.

Alla anställda – känner till synpunktshanteringen och verktyget. Registrerar inkomna synpunkter på hemsidan.

Kansliet – är systemägare. Ansvarar för administreringen av verktyget och processer/rutiner. Genomför kommungemensamma uppföljningar.