

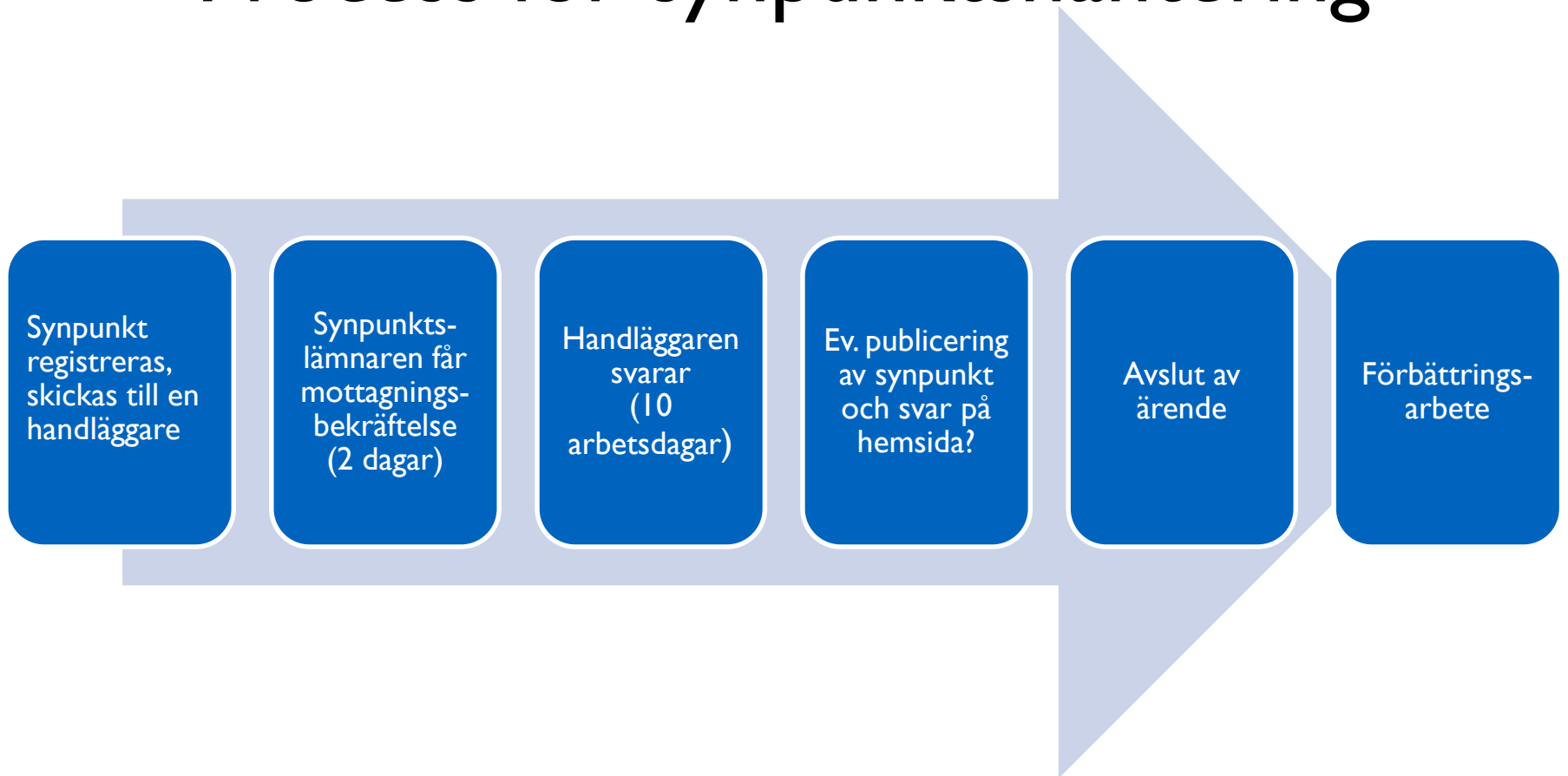
Synpunkten 2020

Uppföljning av 2020 års
synpunktshantering

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.

Inkom via	Antal	%
Webbformulär	377	99,2%
E-postmeddelande	2	0,5%
Telefonsamtal	1	0,3%
Totalt	380	100,0%

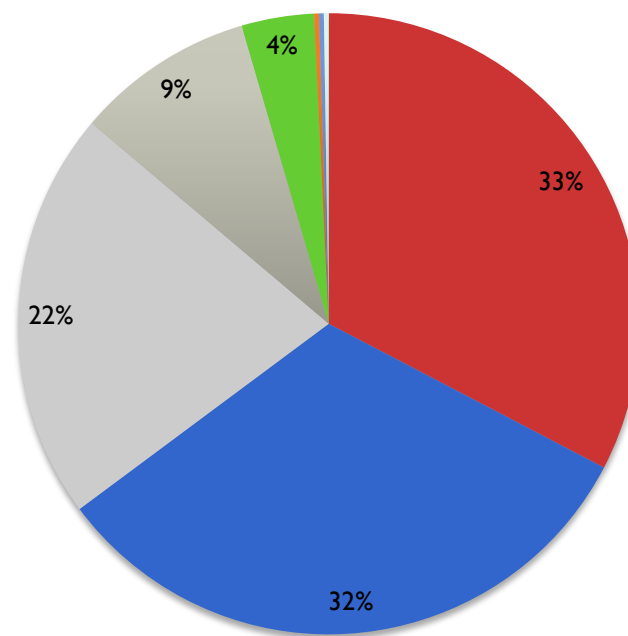
(jämfört med 238 under 2019)



eller



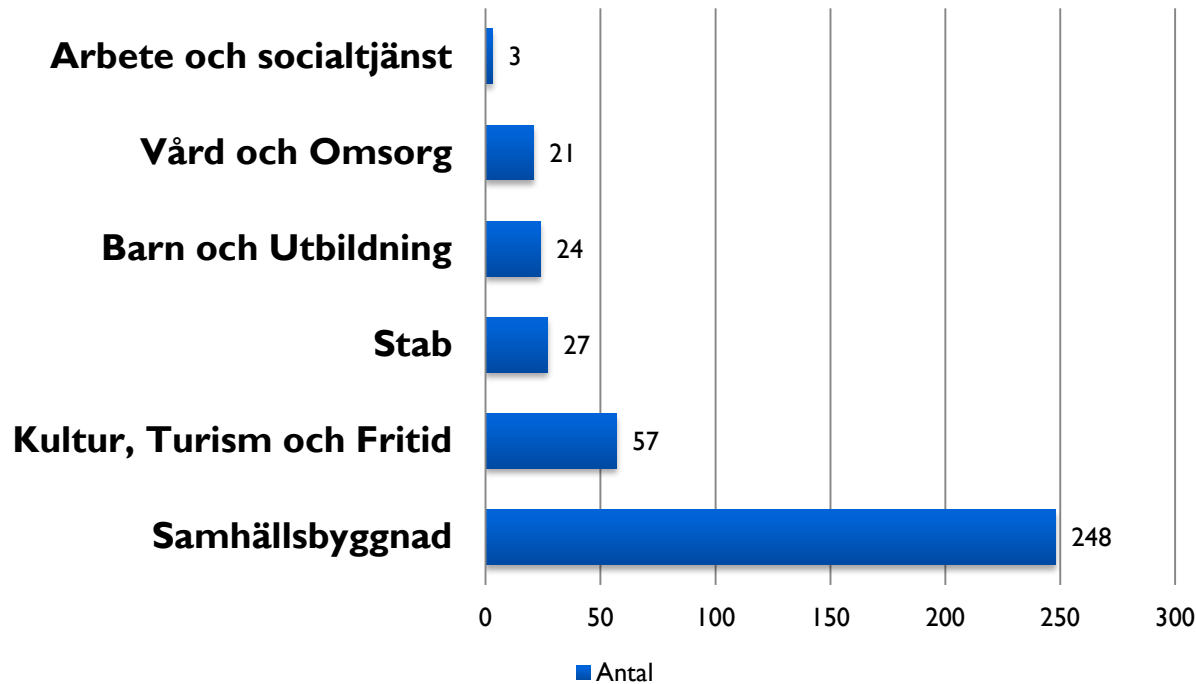
Synpunktstyp	Antal	%
Klagomål	130	33%
Förslag	128	32%
Fråga	85	22%
Övrigt	37	9%
Beröm	15	4%
Ej angiven	1	0,3%
Ej angiven	1	0,3%
Ej angiven	1	0,3%
Totalt	398	100,0%



- Klagomål
- Förslag
- Fråga
- Övrigt
- Beröm

Fördelning per verksamhet

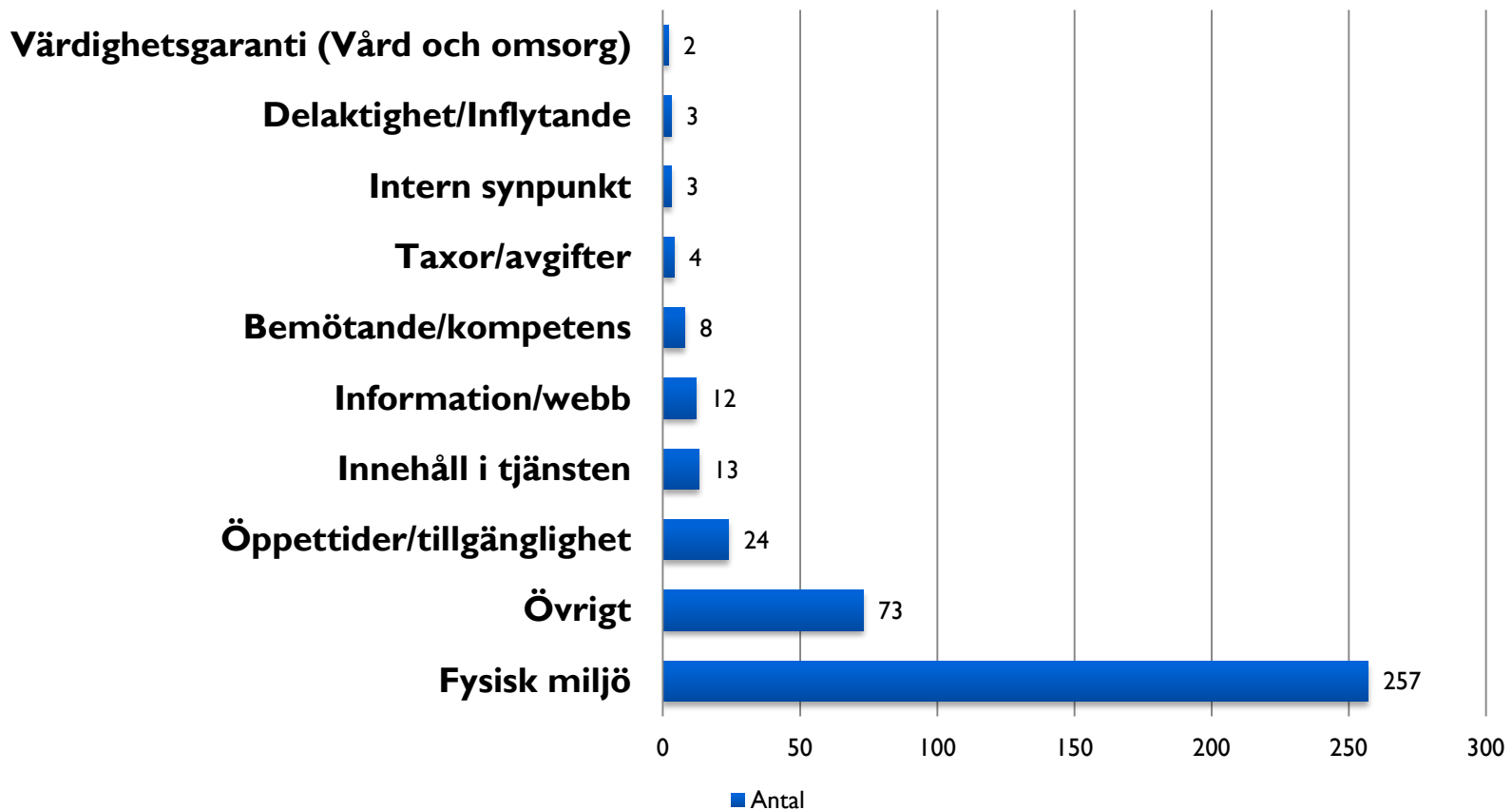
Fördelning per verksamhetsområde



Verksamhet	%
Samhällsbyggnad	65,3
Kultur, Turism	
Fritid	15,0
Stab	7,1
Barn & Utbildning	6,3
Vård & Omsorg	5,5
Arbete & Social	0,8
Totalt	100,0

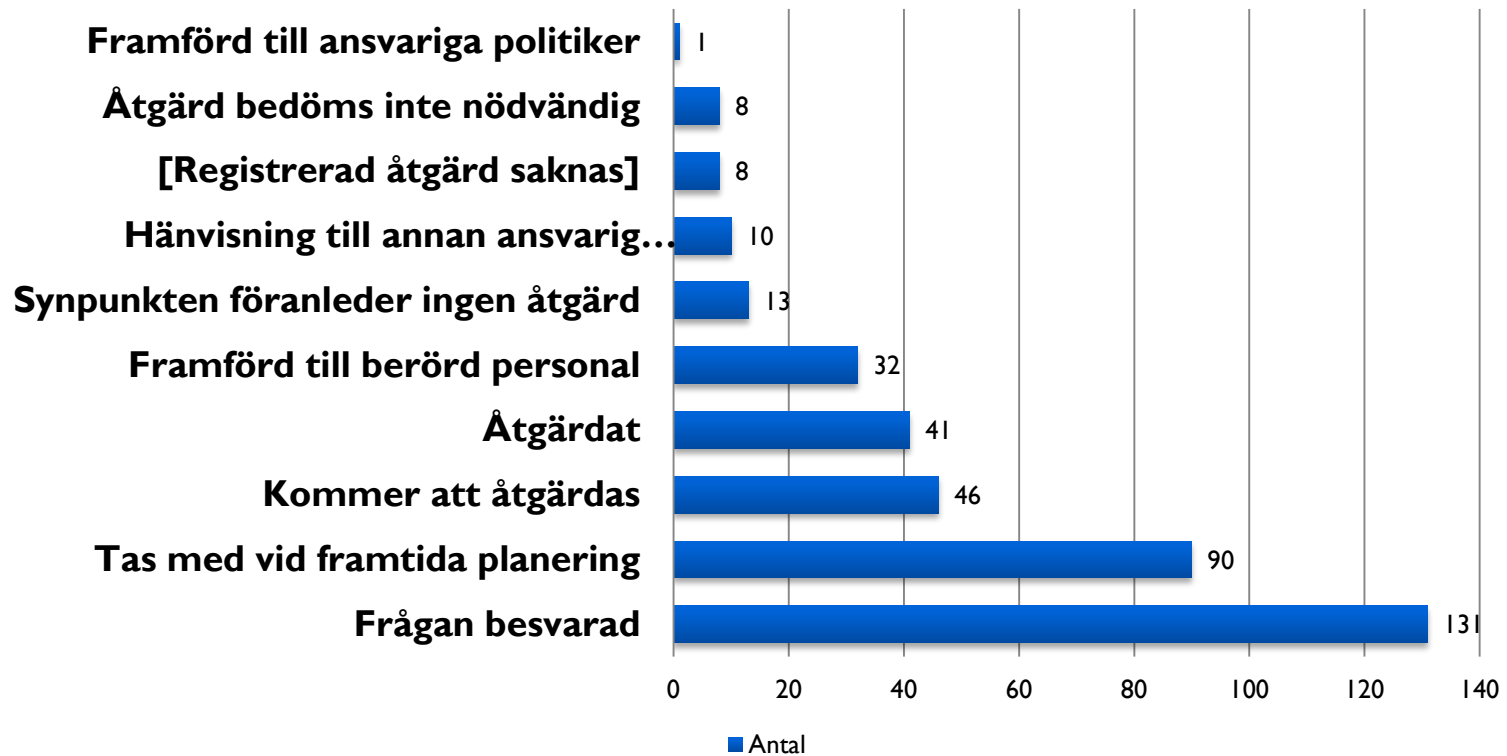
Vad handlar synpunkterna om?

Kategorisering av synpunkter



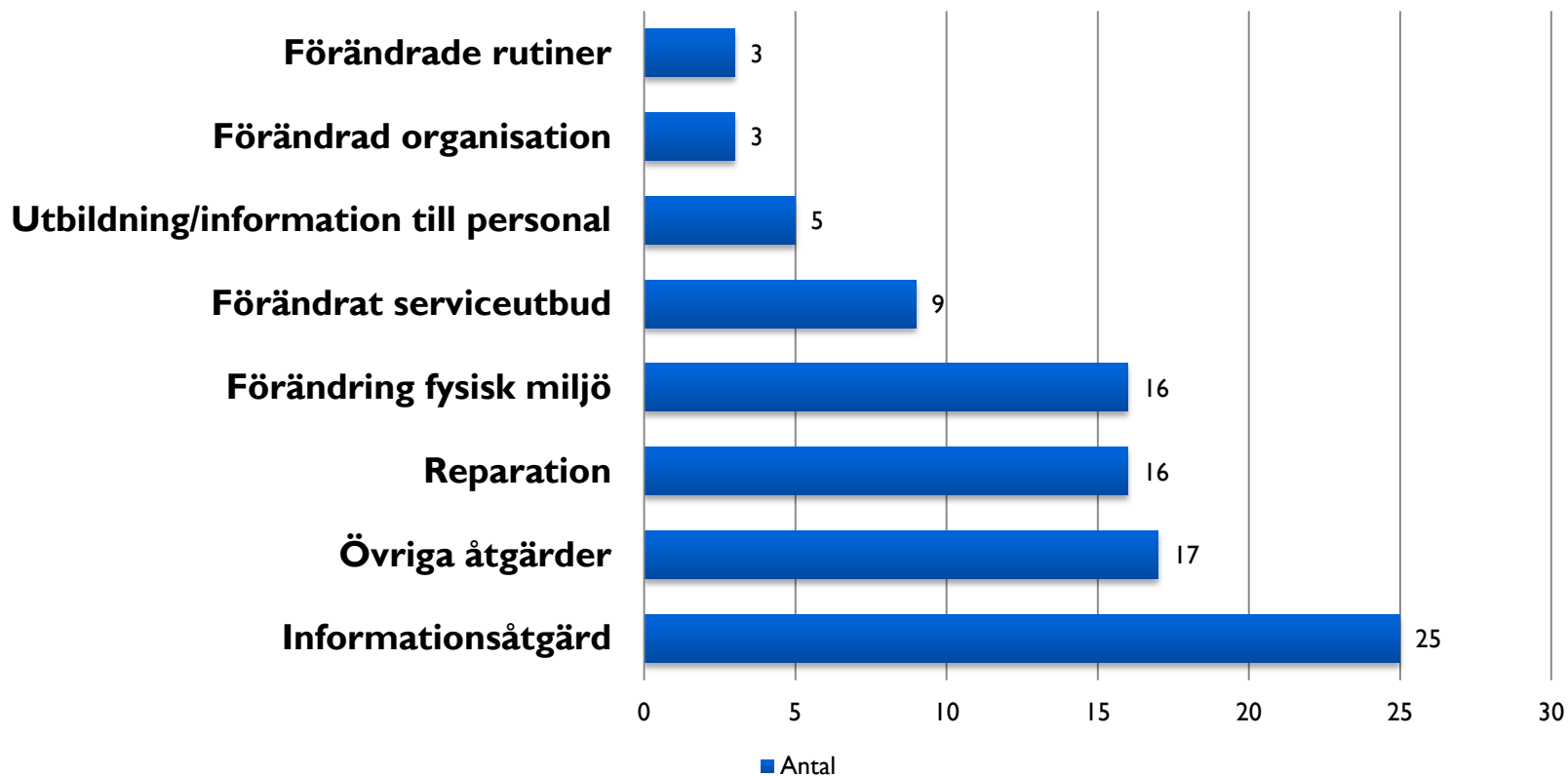
Vad händer med synpunkterna?

Klassificering av åtgärder



Vilka typer av åtgärder vidtas?

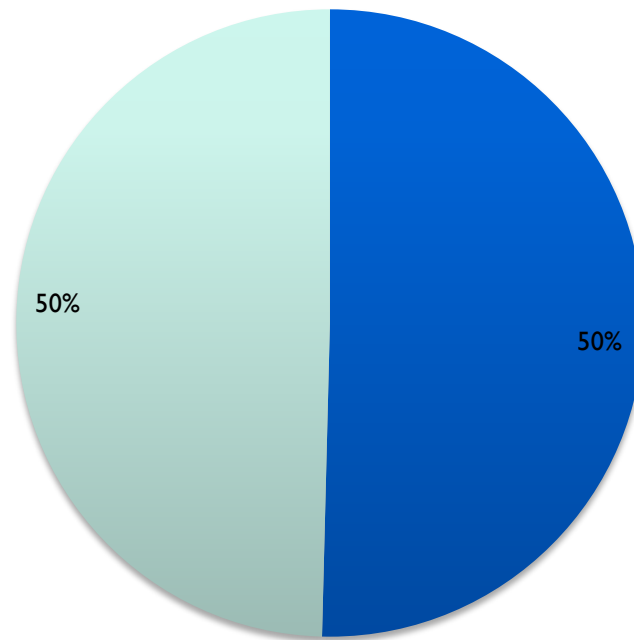
Klassificering av åtgärdstyp



Hur många vill ha svar? Och på vilket sätt?

Önskar svar	Antal	%
E-post	228	60,0%
Vill ej bli kontaktad	137	36,1%
Brev	15	3,9%
Totalt	380	100,0%

Publicering av synpunkter på www.hjo.se



- Synpunkten är kontrollerad och ska publicera
- Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras

Publicering av synpunkter

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

Ta del av årets synpunkter på:

<https://hjo.se/kommun--politik/paverka/synpunkten/synpunkter-och-svar/>

I vilken utsträckning håller vi svarstiderna?

Mottagningsbekräftelse inom 2 dagar och svar inom 10 dagar.

