

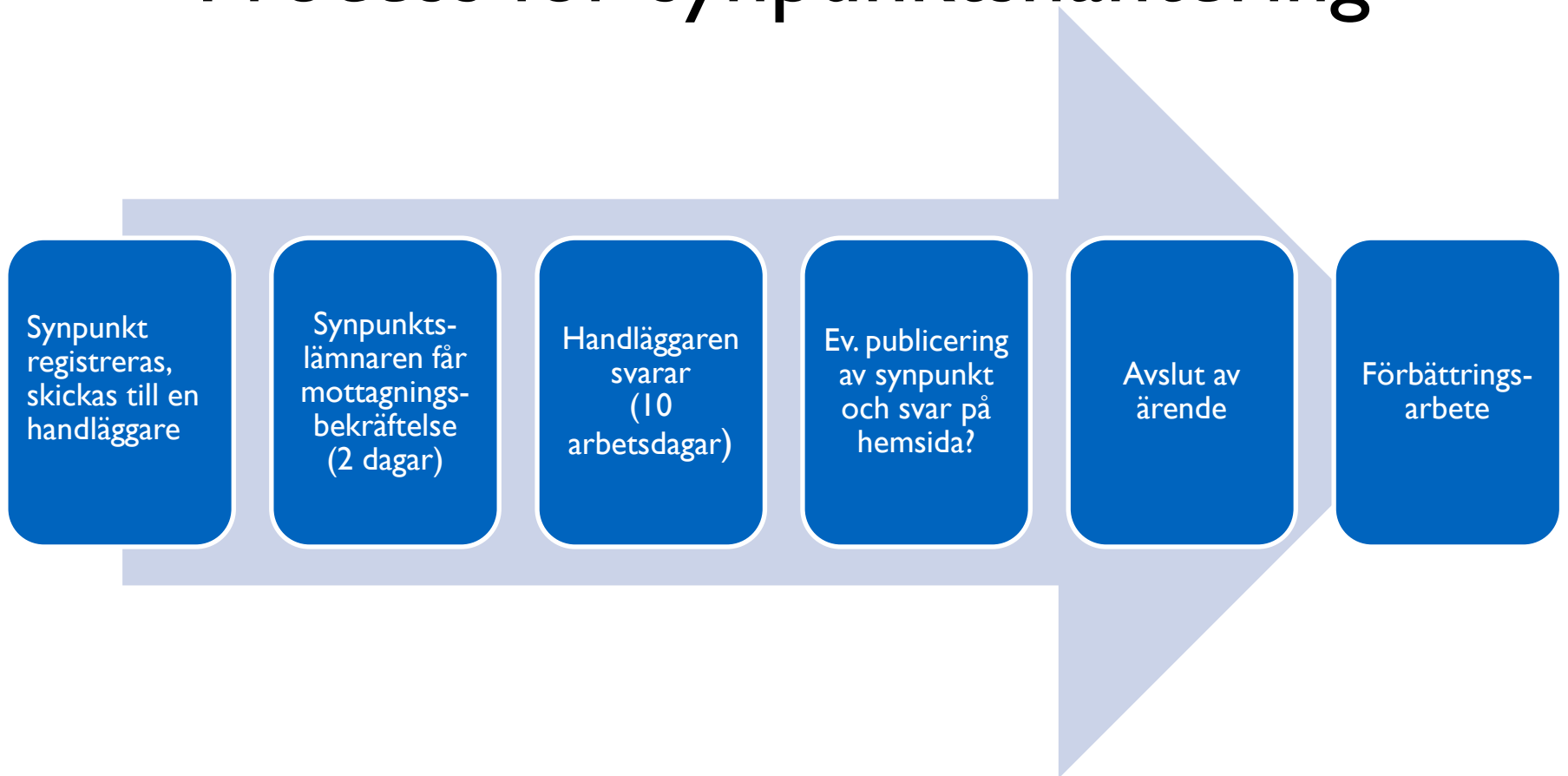
Synpunkten 2021

Uppföljning av 2021 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. (Kansliet+KTF-chef)

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.

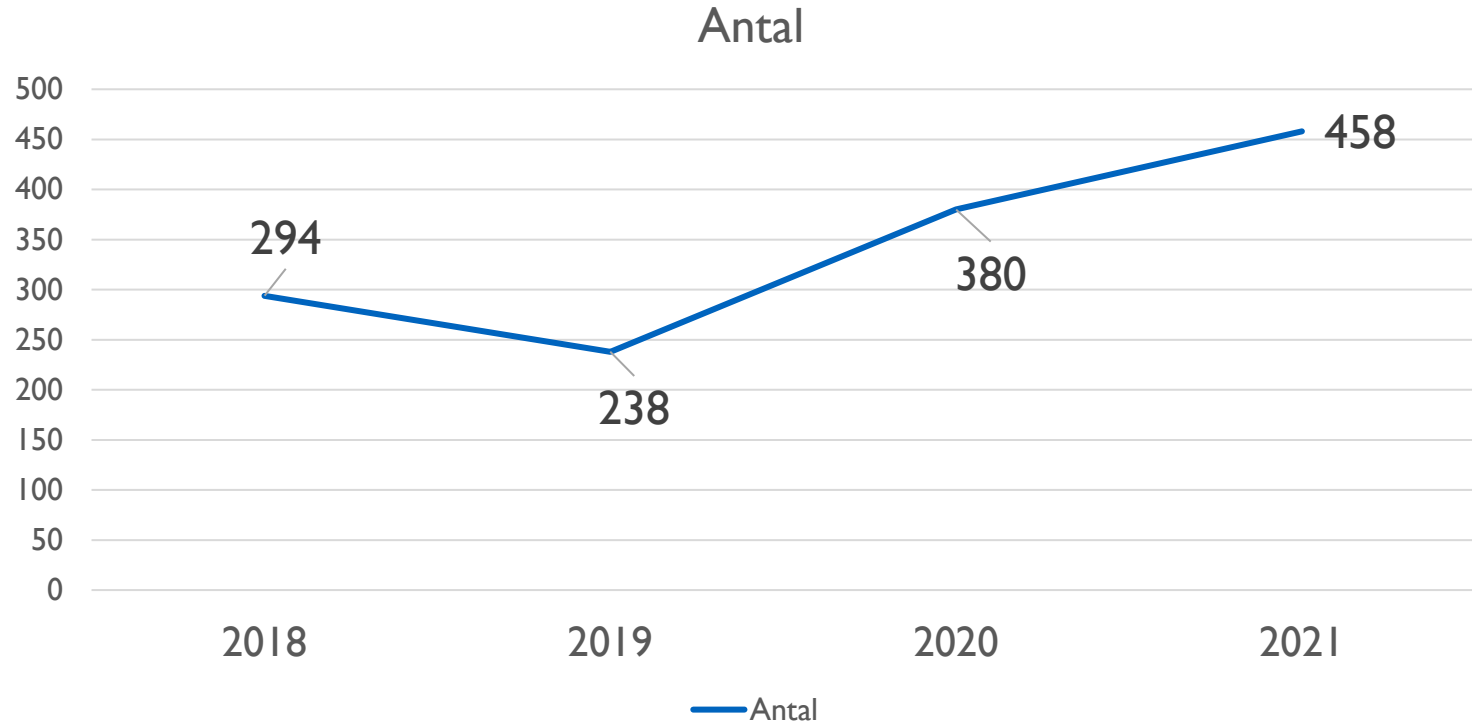
Alla anställda – känner till synpunktshanteringen och verktyget. Registrerar inkomna synpunkter på hemsidan.

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

Antal synpunkter under 2021

Inkom via	Antal	%
Webbformulär	452	98,7%
Brev	3	0,7%
E-postmeddelande	3	0,7%
Totalt	458	100,0%

Antal över tid





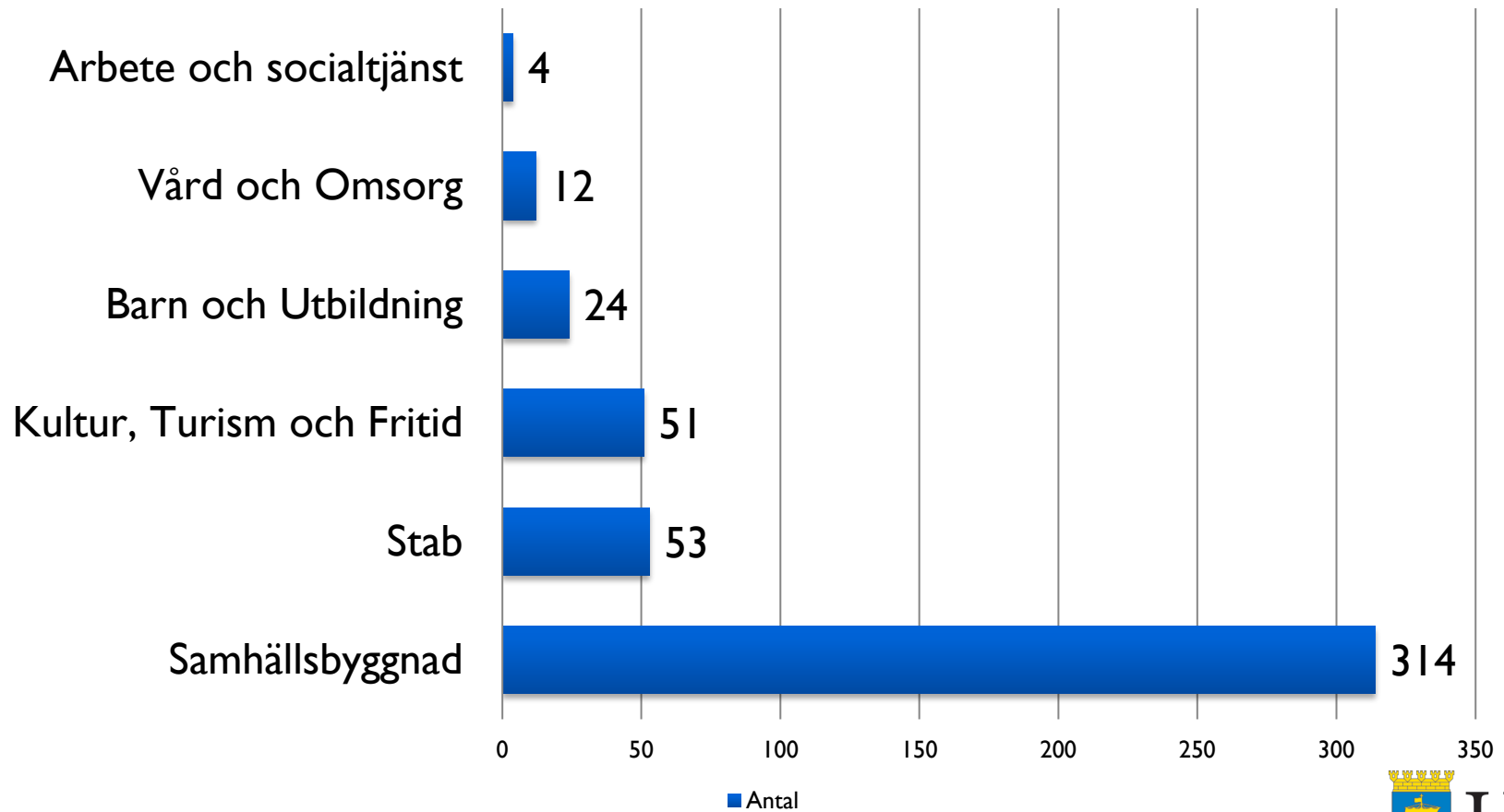
eller



Synpunktstyp (en synpunkt kan bestå av flera synpunktstyper)	Antal	%
Klagomål	178	35,5%
Förslag	161	32,1%
Fråga	119	23,7%
Övrigt	24	4,8%
Beröm	20	4,0%
Totalt	502	100,0%

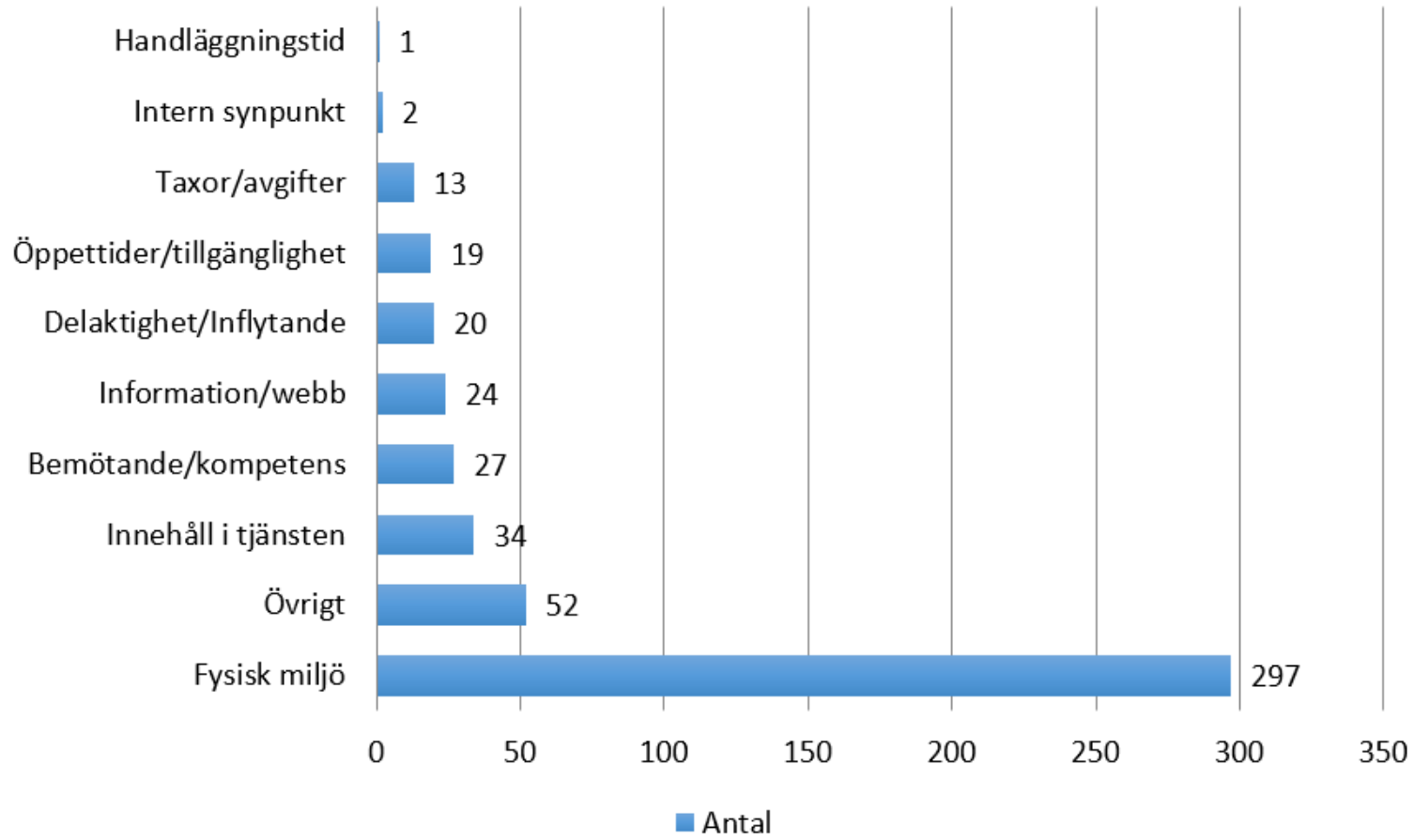
Antal ärenden per verksamhet

Fördelning per verksamhetsområde



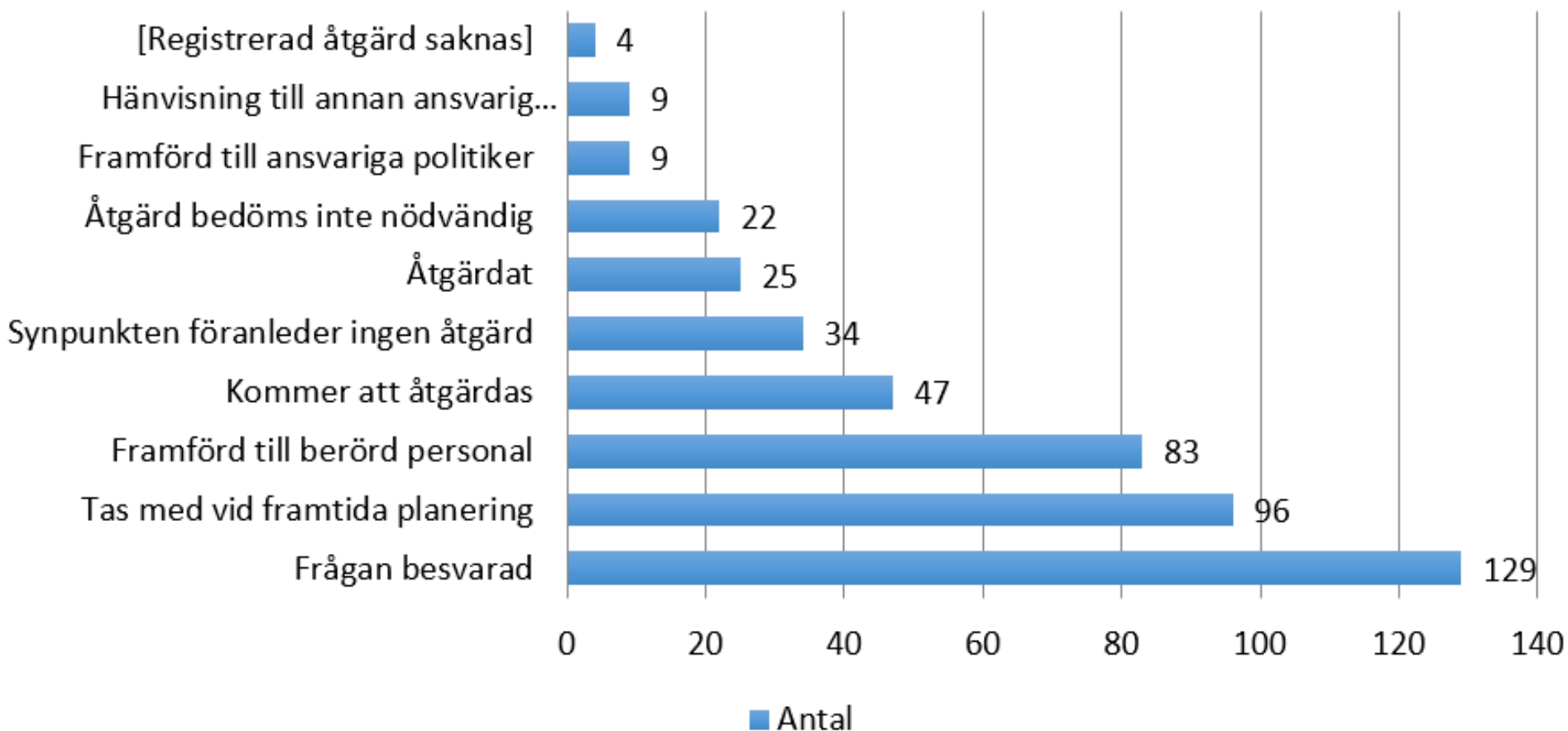
Vad handlar synpunkterna om?

Kategorisering av synpunkter



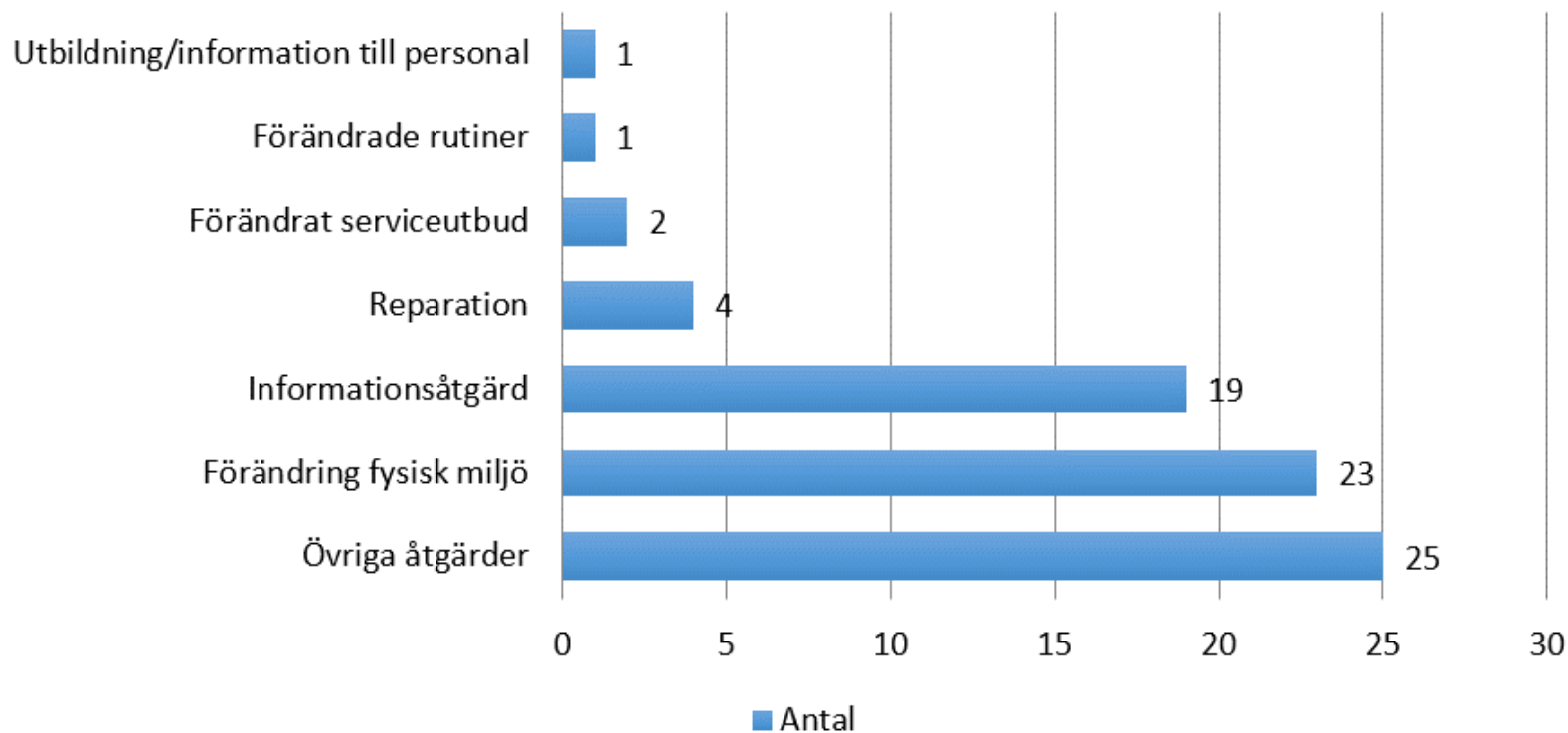
Vad händer med synpunkterna?

Klassificering av åtgärder



Vilka typer av åtgärder vidtas?

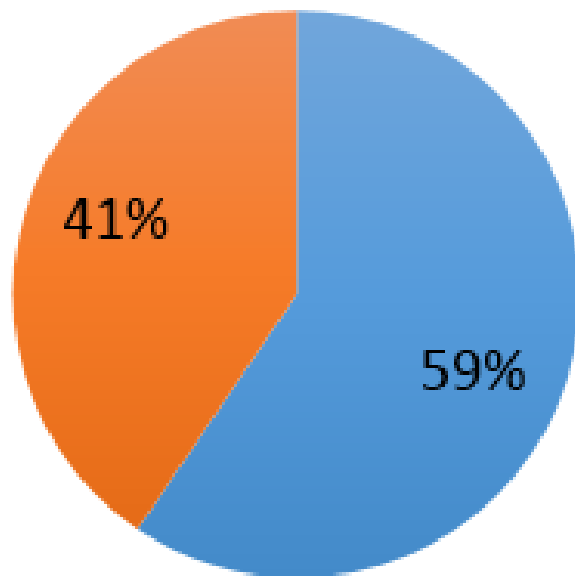
Klassificering av åtgärdstyp



Hur många vill ha svar? Och på vilket sätt?

Kontaktsätt	Antal	%
E-post	236	51,5%
Vill ej bli kontaktad	218	47,6%
Brev	4	0,9%
Totalt	458	100,0%

Publicering av synpunkter på www.hjo.se



■ Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras

■ Synpunkten är kontrollerad och ska publicera

Publicering av synpunkter

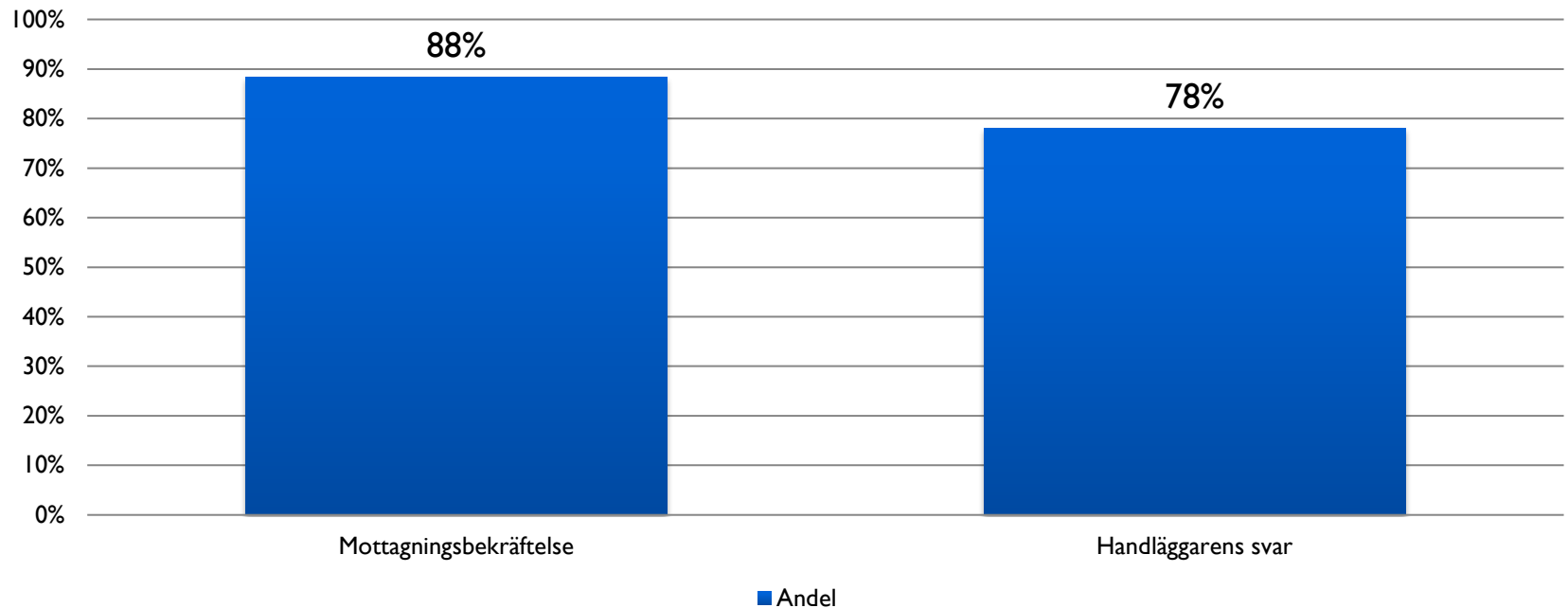
- Svar skrivs på synpunkter där synpunktslämnaren önskar ett svar och lämnar sina kontaktuppgifter.
- Synpunkter och svar ska i största möjliga mån publiceras på hemsidan.
- Undantag är synpunkter
 - som innehåller sekretesskyddade uppgifter,
 - som kan kopplas till enskild person
 - som avser rent interna förhållanden
 - där synpunktslämnaren inte vill ha återkoppling.
- Uppföljningen visar att det finns potential att publicera fler synpunkter. Handläggarna har fått förnyad handledning för att detta ska ske.

Ta del av årets synpunkter på:

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

I vilken utsträckning håller vi svarstiderna?

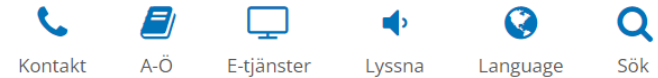
Andel svar inom utlovad tid - 2 resp 10 dagar



Utveckling över tid när det gäller svarstider

År	Mottagningsbekräftelse inom 2 dagar	Handläggarsvar inom 10 dagar
2021	88%	78%
2020	97%	70%
2019	85%	69%
2018	90%	63%

Ytterligare information



Kommun och politik Näringsliv och arbete Förskola och skola Stöd och Omsorg Kultur, turism och fritid Bygga, bo och miljö Trafik och utemiljö

Hitta snabbt

- | | | | |
|----------------|------------------------|------------------------------|---------------|
| > Anslagstavla | > Biblioteket | > Blanketter och E-tjänster | > Boka lokal |
| > Evenemang | > Felanmälan | > Lediga bostäder och tomter | > Lediga jobb |
| > Läsårstider | > Offentliga toaletter | > Synpunkten | > Vklass |

Kontakt: Annica Carter
annica.carter@hjo.se 0503-35236

