

## Synpunktshantering

Dokumenttyp	Policy
Fastställt/upprättad	2008-11-05 av Kommunstyrelsen § 179
Senast reviderad	§ 97/16
Detta dokument gäller för	Kommunstyrelsens förvaltning
Giltighetstid	Tills vidare
Dokumentansvarig	Kommunchef
Dnr	2008-188





## Innehållsförteckning

Bakgrund .....	4
Syftet med synpunktshanteringen .....	4
Synpunktshantering – Hur?.....	4
Uppföljning.....	5
Hjo kommuns förhållningssätt till synpunkter.....	5

## Bakgrund

En av målbilderna för visionen för Hjo är att vi arbetar tillsammans för att utveckla Hjo och vi i framtiden Hjo samarbetar över gränserna för att bättre ta tillvara vår potential. Ett av Kommunfullmäktiges mål är att i Hjo ska man kunna vara med och påverka kommunen. Ett led i detta arbete är att se till att medborgarnas synpunkter tas tillvara på ett bra sätt. Hjo kommun har därför ett system som gör det lätt för kommunmedborgarna att lämna synpunkter på kommunens verksamheter.

## Syftet med synpunktshanteringen

Syftet med synpunktshanteringen är främst att fånga upp invånarnas/brukarnas synpunkter och använda dessa som ett medel för utvecklingsarbete i verksamheterna. Synpunktshanteringen är en del i det ständiga förbättringsarbetet. Grundprincipen för allt förbättringsarbete är att uppfylla uttalade - och outtalade -förväntningar som medborgarna har på den kommunala verksamheten. Syftet med synpunktshanteringen är vidare att:

- Stärka inflytandet för medborgarna och visa att deras synpunkter och förslag är värdefulla.
- Skapa en dialog och en god relation mellan kommunen och medborgarna
- Underlätta för kommunen att enkelt och snabbt identifiera och åtgärda brister
- Ge underlag till förbättringsförslag
- Engagera alla medarbetare i kvalitetsarbetet och skapa en öppen atmosfär där man hela tiden ser möjligheter att ytterligare öka kvaliteten
- Ökat brukarfokus
- Ge nöjdare medborgare och en positiv bild av kommunen

## Definition av synpunkt (När?)

Synpunkter talar om för oss vad brukaren tycker om våra tjänster, det kan vara positivt eller negativt. Ett klagomål är ett uttryck för missnöje med en åtgärd eller en service som kommunen erbjuder. Synpunkter lämnas ofta då medborgaren upplever att en tjänst eller service inte lever upp till det man kan förvänta sig. Synpunkter kan också innebära förslag till förbättringar. Synpunkter som innehåller personangrepp eller på annat sätt är kränkande eller diskriminerande tas inte upp för behandling.

*Alla synpunkter och förslag till förbättringar som medborgarna lämnar ska registreras, oavsett var i verksamheten de lämnas.*

Avvikelsehantering enligt gällande lagstiftning särskiljs från synpunktshanteringen och registreras i andra system. Överklaganden betraktas inte som synpunktshantering utan handläggs på annat sätt.

## Synpunktshantering – Hur?

Hjo kommun vill göra det så enkelt som möjligt för medborgarna att framföra sina synpunkter och förbättringsförslag. Synpunkter kan därför lämnas via:

- Kommunens hemsida

- Särskild blankett eller via brev.
- Muntligt, via besök eller telefon.

Den som lämnar en synpunkt ska inom två arbetsdagar få en bekräftelse där det framgår vem som är ansvarig för ärendet. Inom tio arbetsdagar får synpunktslämnaren svar på sin synpunkt.

## Uppföljning

I samband med årsbokslut redovisas en kommunövergripande statistik samt vilka förbättringar som synpunktshandlingen lett till. Statistiken publiceras på kommunens hemsida.

Synpunkter och handläggarens svar redovisas på kommunens hemsida.

## Hjo kommuns förhållningssätt till synpunkter

- Vi ser på synpunkter och förslag som en möjlighet att förbättra verksamheten.
- Synpunkter är värdefulla och vi behandlar dem med stor lyhördhet.
- Vi finns till för Hjoborna och tar emot synpunkter oavsett var vi arbetar.
- Vi uppmuntrar kommunmedborgarna att dela med sig av sina synpunkter.
- Synpunktslämnaren ska känna att hen blivit professionellt bemött.
- Inkomna synpunkter behandlas och registreras på ett likartat sätt oberoende av verksamhet eller enhet.