

Riktlinjer för din möjlighet att påverka i Markaryds kommun

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd	Beslutsinstans
Riktlinjer för din möjlighet att påverka i Markaryds kommun	Riktlinjer	2016-06-14, KS § 113	KS
Dokumentansvarig	Diarienummer	Reviderad	Giltig till
Stabs- och säkerhetschefen		2022-11-02	2027-01-15
Dokumentinformation	Syftet med Din möjlighet att påverka i Markaryds kommun är dels att föra en dialog med medborgarna, dels få inrapporterat fel och brister i kommunen samt att få underlag för att kunna förbättra kommunens verksamheter och service.		
Dokumentet gäller för	Markaryds kommun		

Syfte

Syftet med Din möjlighet att påverka i Markaryds kommun är dels att föra en dialog med medborgarna, dels få inrapporterat fel och brister i kommunen samt att få underlag för att kunna förbättra kommunens verksamheter och service.

Omfattning

Riktlinjerna avser dels möjligheten att göra felanmälan, dels samtliga nämnders hantering av synpunkter som på olika sätt lämnas in till kommunens synpunktshanteringssystem. Den tidigare benämningen ”Säg vad du tycker!” ersätts med ”Din möjlighet att påverka” vilket tydligt ska framgå på kommunens hemsida.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har fastställt riktlinjer för synpunktshanteringen, 2007-03-29, § 35. Enligt beslut i kommunstyrelsen 2014-11-11, § 151 och kommunfullmäktige 2016-05-30, § 74 är beslutsnivån för riktlinjer flyttad till styrelse och nämnder samt kommunledningsgruppen.

Kommunstyrelsen beslutar om vilka riktlinjer som ska gälla medan respektive nämnd ansvarar för att erforderliga resurser ställs till förfogande för tillämpningen av synpunktshanteringen.

Alla medarbetare i Markaryds kommun ska känna till de riktlinjer som finns upprättade för Din möjlighet att påverka, för att hanteringen ska ske på ett korrekt sätt.

Information om Din möjlighet att påverka ska finnas tillgänglig på Markaryds kommuns hemsida. Vid varje enhet med kommunal verksamhet ska finnas information om och material för Din möjlighet att påverka tillgängligt. Information om Din möjlighet att påverka ska ingå som en del i introduktionen av nyanställd personal. Varje avdelnings-/enhetschef ansvarar för att detta efterlevs.

Definitioner

Allmän handling

En inkommen synpunkt är en allmän handling. Handlingen bevaras i det datasystem som används för synpunktshanteringen. Gallring ska ske i enlighet med gällande dokumenthanteringsplaner.

Registrator

Inom respektive förvaltning finns utsedd tjänsteman som tar emot, registrerar, bekräftar och vidarebefordrar inkommen synpunkt till synpunktshandläggare.

Handläggare

Den tjänsteman som ansvarar för att inom angiven tid besvara inkomna synpunkter som rör enhetens ansvarsområde.

Kvalitetsgrupp

Kommunövergripande arbetsgrupp som arbetar på uppdrag av kommunstyrelsens arbetsutskott. Gruppen utför kommunövergripande uppdrag rörande kvalitetsfrågor. Gruppen ansvarar för att följa utvecklingen av Din möjlighet att påverka samt att föreslå eller genomföra lämpliga förändringar av densamma.

Systemansvarig och samordnare

Systemansvarig och samordnare för det datasystem som administrerar synpunktshanteringen är kontaktcenter på IT-avdelningen. Systemansvarig för felanmälan är Tekniska förvaltningen

Kontaktcenter

Kontaktcenter administrerar och mottager felanmälningar och lämnade synpunkter som inkommer via telefon och digitala kanaler. Felanmälningar och lämnade synpunkter registreras alltid, om de uppfyller kriterierna för felanmälan eller synpunkt i den digitala e-tjänsten. Kontaktcenter ska även kunna besvara många av de frågor som kommer in.

Felanmälan

Om någon i kommunen har råkat ut för, eller uppmärksammat någonting inom kommunens ansvarsområden som inte fungerar som det borde? Eller ser utvecklingsmöjligheter i den fysiska miljön? Då ska man i första hand skicka in en felanmälan via kommunens hemsida. När felanmälan registrerats går den vidare till ansvarig tjänsteperson för åtgärd och återkoppling till den som så önskar.

Det som ska rapporteras in som felanmälan är saker som berör:

- Gatubelysning
- Gator och skyltar
- Grönområden
- Parker
- Gång- och cykelvägar
- Klotter
- Skadegörelse
- Lekplatser
- Motionsslingor
- Idrottsanläggningar
- Parkbänkar
- Stränder och badplatser
- Trafik och parkering
- Vatten och avlopp

Lämna en Synpunkt

Med synpunkt avses här inlämnad synpunkt på företeelser inom Markaryds kommun i geografisk mening som lämnas in till kommunens synpunktshanteringssystem Förslag, beröm, tjänstegarantier, synpunkter och klagomål som direkt eller indirekt bidrar till att kvalitetssäkra kommunala tjänster benämns sammanfattande för synpunkt. Felanmälningar ska i första hand lämnas in i e-tjänsten för felanmälan. Inlämnade synpunkter som är felanmälningar flyttas över till e-tjänsten för felanmälningar

Synpunktshanteringen i Markaryds kommun

Synpunkter ska i första hand ske genom den digitala e-tjänsten och i andra hand via kontaktcenter. Mottagaren meddelar synpunktslämnaren att en inlämnad synpunkt är en allmän handling.

Kommunen tar emot synpunkter till synpunktshanteringssystemet via mail eller sms, via brev, via särskild synpunktstalong eller muntligt till en kommunens kontaktcenter. Är synpunkten muntlig ska den skrivas in i e-tjänsten av mottagande tjänsteman.

Synpunkter kan lämnas anonymt eller med namnuppgifter. För att en inlämnad synpunkt ska publiceras ska namnuppgifter lämnas internt till kommunen. Synpunktslämnaren kan sedan om den vill välja att vara anonym vid den externa publiceringen av synpunkten på kommunens hemsida.

Alla inkomna synpunkter registreras som en inkommen handling och hanteras enligt praxis. Synpunkter som inkommer anonymt publiceras dock inte på kommunens hemsida.

Synpunkter vilka inte publiceras på kommunens hemsida är följande:

- Synpunkter som inte handlar om Markaryds kommun i geografisk mening
- Synpunkter som lämnas av anonym synpunktslämnare
- Synpunkter som innehåller ett ovårdat språk
- Synpunkter som innehåller personangrepp
- Synpunkter som rör enskilda personer
- Synpunkter som lämnas av medborgare i rollen som personal eller förtroendevald i Markaryds kommun

Ovanstående synpunkter ska inte hanteras enligt rutinerna för synpunktshanteringen utan endast enligt de generella bestämmelser som gäller för en inkommen handling.

Samordnaren för synpunktshanteringen avgör hur en synpunkt ska hanteras.

Samordnaren för synpunktshanteringen bedömer vid vilken avdelning/enhet synpunkten ska registreras och handläggas. Samordnaren registrerar synpunkten i datasystemet som används för synpunkter. En handläggare samt handläggarens närmaste chef tilldelas synpunkten. Berör synpunkten mer än en avdelning/enhet ska den delas till alla berörda.

Samordnaren skickar en bekräftelse till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar. Bekräftelsen ska även ange vem som ansvarar för att synpunkten besvaras. Synpunktshandläggaren ska besvara synpunkten inom tio arbetsdagar från det att synpunkten mottogs av kommunen. Svaret avges skriftligt i det datasystem som används för synpunktshanteringen. Om synpunktslämnaren vill ha personligt svar ska svar skickas till denne. När synpunkten besvarats ska ärendet avslutas.

När svar lämnas ska bemötande- och tillgänglighetsaspekter beaktas. Svar ska ges på de frågeställningar som anges i synpunkten. En synpunkt ska ses som en möjlighet till förbättring.

Ansvarig chef ansvarar för att svar lämnas inom tio dagar.

En synpunkt som innehåller sekretessbelagda uppgifter i enlighet med Offentlighet och sekretesslagen ska sekretessbeläggas.

Redovisning och uppföljning

Redovisningen av inkomna felanmälningar och synpunkter ska ses som ett kvalitetsinstrument för nämnder och styrelser, som ger svar på omfattningen av synpunkterna, hur de åtgärdats och följts upp. Kommunens kvalitetsgrupp redovisar sammanställningar av inkomna synpunkter och dess svar vid delårsbokslut och bokslut.

Denna statistik sammanställs inom respektive nämnd i tertial- och årsrapporter, vilka redovisas till kommunfullmäktige i samordning med den ekonomiska rapporteringen.

Årligen ska varje nämnd, i samordning med årsredovisningen, genomföra utvärdering av synpunktshanteringen genomslag avseende:

- Åtgärder för förbättring av kommunal verksamhet
- Kompenserande åtgärder till följd av brister i kommunal service och tjänst.

Det finns möjlighet för förtroendevalda och allmänheten att följa synpunktshanteringen på kommunens hemsida när svar lämnats.