

## **Riktlinjer för synpunktshanteringen ”Säg vad du tycker!” i Markaryds kommun**

Antagna av kommunstyrelsen 2016-06-14, § 113, att gälla fr.o.m. 2016-07-01.

Ansvarig: Kanslichefen

Revideras: vid behov

### **Syfte**

Syftet med synpunktshanteringen i Markaryds kommun är dels att föra en dialog med medborgarna, dels att få underlag att kunna förbättra kommunens verksamheter och service.

### **Omfattning**

Dessa riktlinjer avser samtliga nämnders hantering av synpunkter som på olika sätt lämnas in till kommunens synpunktshanteringssystem ”Säg vad du tycker!”

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 centrala ledningsgruppen.

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 synpunktshanteringen för att hanteringen ska ske på ett korrekt sätt.

Information om synpunktshanteringen ska finnas tillgänglig på Markaryds kommuns hemsida. Vid varje enhet med kommunal verksamhet ska finnas information om och material för synpunktshanteringen tillgängligt. Information om synpunktshanteringen 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 ”Säg vad du tycker!”. 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. Registratorer inom kommunstyrelseförvaltningens kansliavdelning är huvudregistratorer för synpunktshanteringen.

#### **Synpunktshandläggare**

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 synpunktshanteringen samt att föreslå eller genomföra lämpliga förändringar av densamma.

## **Systemansvarig och samordnare**

Systemansvarig och samordnare för det datasystem som administrerar synpunktshanteringen är utvecklingsledaren inom kommunstyrelseförvaltningen.

## **Synpunkt**

Med synpunkt avses här inlämnad synpunkt på företeelser inom Markaryds kommun i geografisk mening som lämnas in till kommunens synpunktshanteringssystem "Säg vad du tycker!" Förslag, beröm, tjänstegarantier, synpunkter och klagomål som direkt eller indirekt bidrar till att kvalitetssäkra kommunala tjänster benämns sammanfattande för synpunkt.

## **Synpunktshanteringen i Markaryds kommun**

Varje medarbetare ska och förtroendevald i Markaryds kommun kan ta emot synpunkter från medborgare. 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 kommunal tjänsteman. Är synpunkten muntlig ska medarbetaren skriva ned densamma. Samtliga synpunkter vidarebefordras till någon av kommunens registratorer.

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 ovärdat 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. Registratorn 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.

Registratorn 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 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 synpunkthanteringen genomslag avseende:

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

Presidierna har möjlighet att följa handläggningen av inkomna synpunkter genom det datasystem i vilket synpunktshanteringen administreras.

Övriga förtroendevalda kan liksom allmänheten följa synpunktshanteringen på kommunens hemsida när svar lämnats.