

Handlingsplan för handläggning av brukarsynpunkter inom barn- och utbildningsförvaltningen

Handläggning av synpunkter inkomna via synpunktshantering

- Synpunkt inkommer via webbformulär eller på papper som registreras i webbformuläret av mottagande handläggare. I formuläret framgår om brukaren vill ha personlig återkoppling på sin synpunkt.
- Handläggare på förvaltningen avgör om synpunkten ska vidarebefordras till berörd enhet eller handläggas centralt.
- Den bäst lämpade personen på förvaltningen eller enheten besvarar synpunkten om synpunktslämnaren önskat återkoppling.
- Ledning på enhet/förvaltning avgör om synpunkten föranleder några förändringar i rutiner. Eventuella förändringar beslutas i ledningsgrupp eller motsvarande och kommuniceras till berörda.
- En gång per år (i samband med kvalitetsredovisning) sammanställs samtliga synpunkter av handläggare på förvaltningen. Synpunkterna sorteras på verksamhet, enhet, typ av synpunkt och vad som avses. Enheterna får del av sammanställningen, som redovisas i enheternas och förvaltningens kvalitetsredovisningar tillsammans med de åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkterna. Kvalitetsredovisningarna redovisas för barn- och utbildningsnämnden samt publiceras på webben.

Skiftliga synpunkter på kommunal eller enskild verksamhet (via e-post eller post till officiell brevlåda eller namngiven tjänsteman/chef):

- Inkommande post/e-post diarieförs.
- Lämplig handläggare tar emot synpunkten och besvarar den (om den inte är anonym). Svaret diarieförs.
- Synpunkter som gäller en kommunal enhet kommuniceras med berörd chef, som får möjlighet att besvara synpunkten och vidta åtgärder i sin verksamhet.
- Synpunkter som gäller en enskild enhet kontrolleras via samtal med ledningen, anmäld tillsyn eller oanmält tillsynsbesök. Vid tillsyn skrivs rapport till barn- och utbildningsnämnden.
- Ledning på förvaltning/enhet avgör om synpunkten föranleder några förändringar i övergripande rutiner eller regelverk. Eventuella förändringar beslutas i aktuell ledningsgrupp eller motsvarande, eller i förekommande fall i nämnd, och kommuniceras till berörda.

Muntliga synpunkter på kommunal eller enskild verksamhet (telefon eller besök):

- Mottagande tjänsteman avgör om det rör sig om en fråga som kan besvaras direkt, eller om en synpunkt/klagomål.
- Synpunkter dokumenteras, antingen i tjänsteanteckning eller genom att brukaren guidas genom synpunktshantering. Dokumenterade synpunkter diarieförs.
- Synpunkter som gäller en kommunal enhet kommuniceras med berörd chef, som får möjlighet att besvara synpunkten och vidta åtgärder i sin verksamhet.
- Synpunkter som gäller en enskild enhet kontrolleras via samtal med ledningen, anmäld tillsyn eller oanmält tillsynsbesök. Vid tillsyn skrivs rapport till barn- och utbildningsnämnden.
- Ledning på förvaltning/enhet avgör om synpunkten föranleder några förändringar i övergripande rutiner eller regelverk. Eventuella förändringar beslutas i aktuell ledningsgrupp eller motsvarande, eller i förekommande fall i nämnd, och kommuniceras till berörda.