

Tyresö kommun  
Kommunledningskontoret  
Kvalitetsenheten

2014-09-29  
1 (5)

Dnr: 2014/KS 0387

## Riktlinjer för synpunktshantering i Tyresö kommun

Riktlinjerna fastställs  
Ersätter ”Rutiner för klagomålshantering i Tyresö kommun” 2001-12-18



Bo Renman  
Kommundirektör



## Innehållsförteckning

Riktlinjer för synpunktshantering i Tyresö kommun .....	1
Syfte .....	3
Mål .....	3
Förhållningssätt till synpunkter .....	3
Definition av synpunkt .....	3
Vem kan lämna en synpunkt? .....	3
Mottagningsbekräftelse .....	4
Handläggning av synpunkter .....	4
Bevakning och kvalitetssäkring .....	4
Sekretess .....	4
Information om synpunktshandlingen .....	4
Uppföljning .....	5

## Syfte

Det främsta syftet med en väl fungerande, gemensam synpunktshantering är att snabbt kunna åtgärda fel och rätta till problem. Medborgarna ska även kunna påverka den kommunala servicen bland annat genom att lämna in synpunkter. Hanteringen av synpunkter är ett viktigt led i kvalitetsarbetet i kommunen, ett verktyg för lärande och förbättring. Systematisk synpunktshantering ska alltså bidra både till att öka medborgarnas möjlighet till inflytande och påverkan samt till verksamheternas utveckling.

## Mål

- Medborgaren ska få återkoppling på sina synpunkter så snabbt som möjligt och senast inom den utsatta svarstiden och dessutom vara nöjd med bemötandet.
- Medborgare ska uppleva att synpunktshantering ger möjlighet till inflytande och påverkan av kommunens verksamhet.
- Anställda och förtroendevalda ska få ökad kunskap om vad medborgarna tycker om kommunens verksamheter/tjänster.
- Synpunktshantering ska leda till att kommunens verksamheter och tjänster utvecklas och förbättras.

## Förhållningssätt till synpunkter

- Synpunkter ska betraktas som värdefull information som gör det möjligt att förbättra kvaliteten på kommunen tjänster och service.
- Synpunkter ska behandlas på ett positivt sätt.
- Alla synpunktslämnare ska bli respekterade och tagna på allvar.
- Det ska vara möjligt att lämna synpunkter till vem som helst i kommunen.

## Definition av synpunkt

Med synpunkt menas idéer, beröm, klagomål, åsikter eller förslag som avser kommunens verksamhet och/eller tjänster.

## Vem kan lämna en synpunkt?

Synpunktshanteringssystemet ska användas för att hantera externa synpunkter dvs. synpunkter från invånare, besökare eller andra som kommer i kontakt med kommunens verksamhet och tjänster. Synpunkter kan lämnas anonymt, men då

kan ingen personlig återkoppling ges. Interna synpunkter från anställda ska inte hanteras i synpunktshanteringssystemet.

### **Mottagningsbekräftelse**

Mottagningsbekräftelse ska ske omgående och sker automatiskt när synpunkten registreras i de fall mottagaren har angett e-postadress.

### **Handläggning av synpunkter**

Varje förvaltning har utsett handläggare för synpunktshantering. Handläggare besvarar synpunkter, dokumenterar åtgärder och eventuella förslag till förbättringar. Återkoppling till synpunktslämnaren ska ske så snart som möjligt och senast inom tio arbetsdagar. Handläggaren avslutar ärendet när synpunktslämnaren har fått svar.

### **Bevakning och kvalitetssäkring**

Om en synpunkt inte är besvarad och avslutad inom tio arbetsdagar skickas en påminnelse till handläggaren. Om en synpunkt ändå inte är avslutas kontaktas både handläggare och ansvarig chef. Chefen för kvalitetsenheten ansvarar för att kvalitetssäkra synpunktshantering.

### **Sekretess**

Registrerade synpunkter är allmän handling och därmed offentlig om det inte finns stöd för sekretessbeläggning enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser.

### **Information om synpunktshantering**

Kvalitetsenheten ansvarar för information om synpunktshantering både på kommunens webbsida, på intranätet och via andra kanaler. Förvaltningschefer ansvarar för att information om synpunktshantering sprids i respektive förvaltning. Enhetschefer ansvarar för att personalen i verksamheten vet hur synpunkter tas emot och registreras. Synpunktshantering ska ingå i introduktionsprogrammet för nya medarbetare.

## **Uppföljning**

Statistik redovisas enligt plan för sammanställning och uppföljning. För att möjliggöra utveckling och förbättring av kommunens verksamheter och tjänster ansvarar varje chef för att systematiskt följa upp inlämnade synpunkter med medarbetarna.

