

## Policy för synpunktshantering

---

---

## Synpunktshantering i Håbo kommun

Upprätthållandet av en effektiv klagomåls- och synpunktshantering i Håbo kommun är ett led i kommunens kvalitetssäkring. Lika viktigt som det är att ge information utåt till kommuninvånarna är det att ta till sig av och lyssna till invånarnas synpunkter, klagomål och beröm. Kritik och bra idéer är förutsättningar för utveckling och förnyelse. Kommuninvånarnas synpunkter är därför mycket värdefulla och hjälper oss att förbättra kommunens service. Det ska vara enkelt att lämna sina synpunkter på webbsidan, via e-post, telefon eller brev.

### **Avgränsning**

Synpunktshanteringen avser inte interna klagomål, felanmälningar, skadeståndsanspråk eller överklaganden. Det är viktigt att skilja klagomål och synpunkter på verksamheterna från den lagliga rätten till överklagan och besvär över vissa fattade beslut som kommunens medborgare har. Överklagan och besvär har sina egna rutiner och riktlinjer.

### **Syfte**

Synpunktshanteringen är ett instrument för att förbättra och utveckla den kommunala verksamheten och har som syfte att

- stärka invånarnas/brukarnas inflytande
- öka invånarnas/brukarnas möjlighet att påverka utformningen av olika tjänster
- utöka dialogen med invånarna/brukarna och företagare
- ge kommunledningen trovärdiga signaler från invånarna/brukarna om var det kan finnas brister i verksamheten
- underlätta för kommunen att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i den kommunala verksamheten
- ge respektive förvaltning ett trovärdigt underlag för diskussioner kring förbättringar i verksamheten
- underlätta för verksamheterna att ta med sig ett invånare/brukarperspektiv i planerings- och kvalitetsarbetet
- öka trovärdigheten och legitimiteten för den kommunala verksamheten genom att visa att vi tar invånarnas/brukarnas synpunkter på allvar

## Synpunkter hjälper oss att bli bättre

Information, bemötande och möjlighet att få framföra synpunkter utgör en viktig del när det gäller att skapa förtroende för den kommunala verksamheten. När kommunens invånare vet att deras kritik eller synpunkter tas om hand på ett sätt som gör att fel kan rättas till, skapas ett förtroende mellan kommunens organisation och dess invånare.

Det finns flera olika sätt att se på synpunktshantering. I Håbo kommun har vi valt att se på synpunkter som ett gyllene tillfälle till förbättring av vår verksamhet.

Konsekvensen av att se på synpunkter, idéer och förslag som besvärande är att synpunkten bagatelliseras. Ett sådant synsätt kan leda till konfrontation mellan den enskilde och kommunens berörda tjänsteman. Detta resulterar i en förtroendeförlust - som inte bara drabbar den enskilde tjänstemannen utan hela organisationen.

## Tillgänglighet i Håbo kommun

Följande förhållningsregler har upprättats av kommundirektören och gäller alla som arbetar inom Håbo kommuns verksamheter.

### *Telefon*

Inom alla verksamheter ska det under ordinarie arbetstid alltid finnas någon som kan svara i telefon, med undantag för lunch 12:00-12:30. Telefonsamtal ska besvaras inom fem signaler.

Använd alltid hänvisningsfunktionerna när du inte kan svara i telefon, exempelvis vid lunch, möte eller frånvaro.

Den som vill kontakta kommunen ska bara behöva ringa ett samtal. Den som svarar ska hjälpa den som ringer att få sitt ärende löst.

### *Brev och fax*

Besvaras skyndsamt, dock senast inom en arbetsvecka. Behövs längre tid ska detta meddelas samt vem som handlägger ärendet.

### *E-post*

Besvaras skyndsamt, dock senast inom två arbetsdagar. Behövs längre tid ska detta meddelas samt vem som handlägger ärendet. Använd e-postsystemets frånvarohanterare när du inte är tillgänglig.

### *Begäran om offentlig handling*

Behandlas skyndsamt enligt offentlighetsprincipen.

### **Att ta synpunkter och klagomål på allvar**

Vår ambition är att det ska vara enkelt att framföra synpunkter och klagomål. Därför har vi tagit fram rutiner för hur medarbetare i kommunen ska hantera synpunkter och klagomål. Alla medarbetare i organisationen har informerats om rutinerna. Oavsett hur synpunkten eller klagomålet förs fram är det vårt gemensamma ansvar att se till det hamnar rätt i organisationen och att dokumentera inkomna ärenden. Dokumentationen sammanställs regelbundet för att följa upp och utveckla verksamheten.

### **Vi har rutiner som alla i organisationen har informerats om**

Alla som arbetar inom Håbo kommun ska känna till rutinerna för synpunktshanteringen. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter till kommunen och det ska finnas flera olika sätt på vilka man kan meddela sina synpunkter. Återkoppling ska alltid ske oavsett vilket sätt man valt att framföra sin synpunkt på. Synpunkter och klagomål kan självklart framföras anonymt, men det innebär förstås att vi inte kan informera avsändaren om handläggningen av ärendet.

### **Vi hanterar synpunkter och klagomål skyndsamt**

Synpunkter och klagomål ska handläggas skyndsamt. Återkoppling till avsändaren ska ske så snart som möjligt, och på det sätt som bäst lämpar sig.

### **Vi dokumenterar och följer upp alla synpunkter och klagomål**

Ett fungerande system för att hantera synpunkter och klagomål är ett viktigt verktyg i kommunens löpande kvalitetsarbete. Genom att hantera inkomna synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt får vi ett viktigt kunskapsunderlag för uppföljning och planering av verksamheten.