



**LANDSKRONA  
STAD**

**Beslutas av:** Kommunfullmäktige **Datum:** 2016-12-12

**Dokumentet gäller för:** Stadens verksamheter

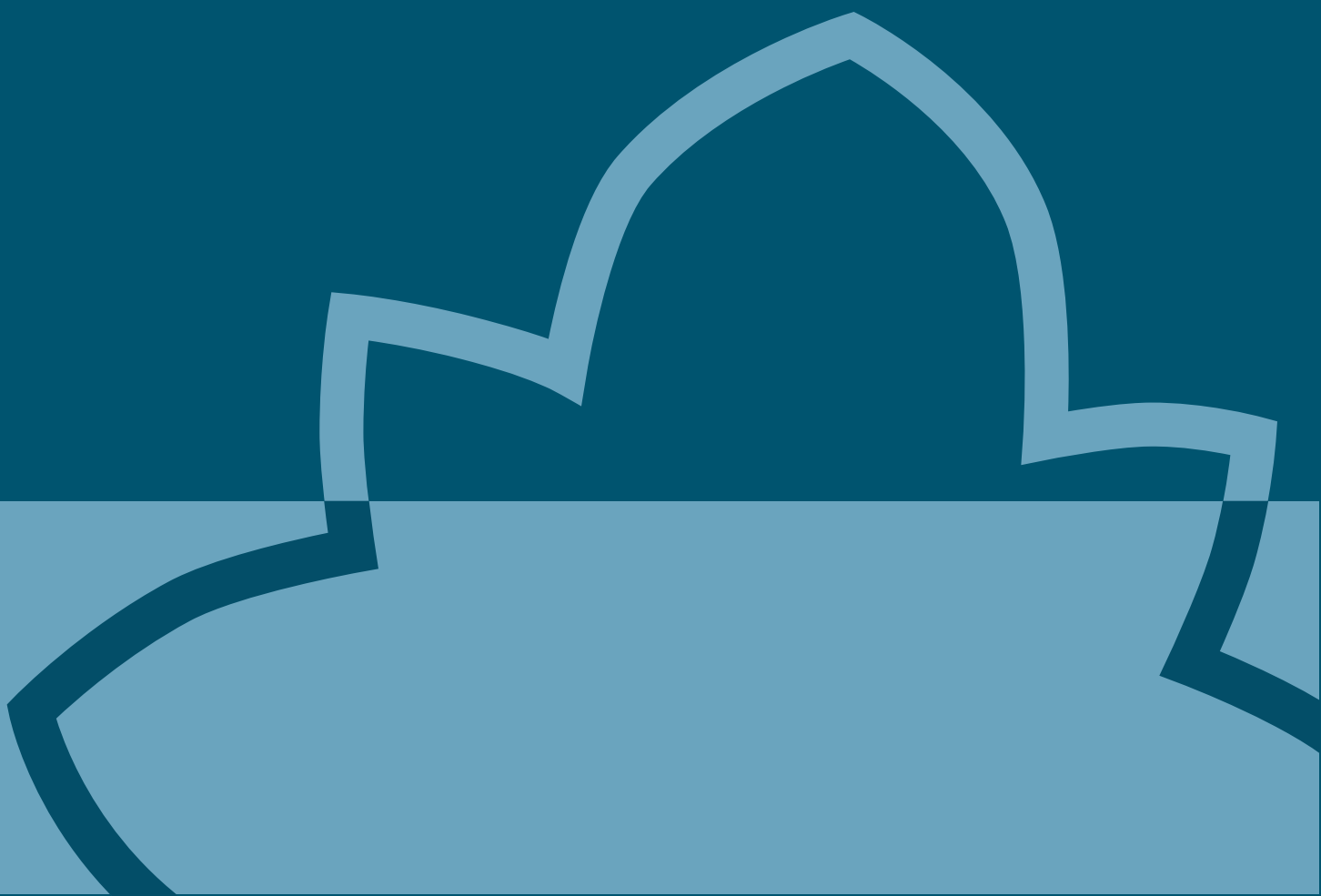
**Dokumentansvarig:** Kommunikationsenheten

**Revideras:** Vid behov

**Diarienummer:** KS 2016/2234

# **Synpunktshantering Landskrona stad**

Regler



## Innehåll

|    |                                                    |   |
|----|----------------------------------------------------|---|
| 1. | Definition av synpunkt.....                        | 3 |
| 2. | Olika tillvägagångssätt att lämna synpunkter ..... | 3 |
| 3. | Återkoppling till medborgaren .....                | 4 |
|    | Mottagningsbekräftelse inom två dagar.....         | 4 |
|    | Handläggningstid 10 dagar .....                    | 4 |
| 4. | Allmän handling och sekretess .....                | 4 |
| 5. | Tydliga roller i synpunktshanteringen .....        | 5 |
|    | Enhetschef.....                                    | 5 |
|    | Registratorer och handläggare.....                 | 5 |
|    | Kommunikationsenheten.....                         | 5 |
| 6. | Sammanställning, redovisning och uppföljning.....  | 5 |
|    | Redovisning till nämnd två gånger per år .....     | 6 |
|    | Redovisning till kommunstyrelsen .....             | 6 |
| 7. | Synpunktshantering och ephorte .....               | 6 |
| 8. | Arkivering .....                                   | 6 |

Synpunktshanteringen fungerar som ett kvalitetsverktyg för stadens verksamheter. Genom att ge invånare och besökare möjlighet att lämna synpunkter på vår service och våra tjänster så kan vi identifiera och rätta till våra svaga sidor, samt stärka våra goda. Att vara öppna för synpunkter skapar också transparens och bidrar till att stärka varumärket Landskrona stad.

Utgångspunkten är att alla synpunkter ska hanteras inom berörd verksamhet. För att säkerställa kraven på sammanställning, redovisning och uppföljning ska synpunkter så långt det är möjligt registreras i vårt synpunktshanteringssystem DF respons.

I policyn anges medborgare som samlingsbegrepp. I kontakten utåt använder vi det begrepp som är relevant för verksamheten; exempelvis boende, vårdtagare och så vidare.

## **1. Definition av synpunkt**

En synpunkt ska alltid bemötas. Vissa synpunkter kan enkelt rättas till medan andra kräver mer noggranna undersökningar. För Landskrona stad är en synpunkt:

- En bra informationskälla till förbättrings- och utvecklingsmöjligheter.
- Övriga förslag, frågor, beröm eller klagomål på stadens verksamhet, service och tjänster.

Allmänna synpunkter ska särskiljas från avvikelshantering enligt lag, exempelvis socialtjänstlagen, plan- och bygglagen etcetera. Överklaganden enligt lag hanteras inte i den allmänna synpunktshanteringen.

## **2. Olika tillvägagångssätt att lämna synpunkter**

Synpunktslämnaren ska kunna välja att vara anonym. För återkoppling på en synpunkt krävs dock kontaktuppgifter. För att underlätta för medborgaren att framföra sina synpunkter så erbjuder vi olika tillvägagångssätt:

- Via synpunktshanteringssystemet DF respons på [www.landskrona.se](http://www.landskrona.se).
- Skriftligt via brev eller särskild blankett som ska finnas på stadens verksamheter.  
Blanketten kan beställas hos förvaltningens registrator eller hos kommunikationsenheten.

- Muntligt via besök eller telefon.
- Via sociala medier.

När vi får synpunkter på annat sätt än via DF respons ska dessa i så hög grad som möjligt registreras i systemet. Detta då DF respons är det verktyg vi använder för att sammanställa, redovisa och följa upp synpunkterna.

### **3. Återkoppling till medborgaren**

Alla medarbetare och politiker i Landskrona stad ansvarar för att synpunkterna fångas upp och hanteras.

#### **Mottagningsbekräftelse inom två dagar**

Medborgaren ska inom två dagar få en bekräftelse på att vi mottagit deras synpunkt. Den som tar emot en synpunkt ansvarar för att lägga in den i DF respons, eller skicka till verksamhetens handläggare och meddela synpunktslämnaren att ärendet hanteras. Om synpunkten inte berör den egna verksamheten ska mottagaren eller handläggaren hjälpa medborgaren genom att hänvisa till rätt förvaltning eller verksamhet. Synpunktslämnaren ska få bekräftelse på att vi mottagit synpunkten och vem som handlägger ärendet.

#### **Handläggningstid 10 dagar**

Synpunkten besvaras så snabbt som möjligt utifrån dess omfattning och karaktär, dock senast inom tio arbetsdagar. Det är bättre att ge ett fullständigt svar på synpunkten, än att ge ett snabbt men ofullständigt svar. Vid handläggningstider längre än tio arbetsdagar ska medborgaren få meddelande om att handläggning pågår, samt orsak till förseningen.

Om synpunktslämnaren inte är nöjd med svaret eller handläggningen, ska närmaste chef ta över ärendet.

### **4. Allmän handling och sekretess**

En synpunkt är generellt sett att betrakta som allmän handling som alla har rätt att ta del av. Om uppgifterna i en synpunkt ska sekretessbeläggas krävs stöd enligt offentlighet- och sekretesslagen. Vid osäkerhet, kontakta respektive nämndsekreterare eller stadsledningskontorets juridiska enhet. En sekretessbelagd synpunkt måste diarieföras på sedvanligt sätt.

Allmänna synpunkter ska särskiljas från avvikelshantering enligt lag (exempelvis inom vården Lex Sara, Lex Maria). Överklaganden enligt lag hanteras inte i den allmänna synpunktshanteringen.

## 5. Tydliga roller i synpunktshanteringen

### Enhetschef

Varje enhetschef ansvarar för att personal i verksamheten känner till hur vi arbetar med synpunkter, så att medarbetarna hjälper till att fånga upp synpunkterna. Enhetschefen ansvarar även för att det finns handläggare som hanterar synpunkter och registrerar dem i synpunktshanteringen DF respons. Enhetschefen ska även känna till vilka som är förvaltningsövergripande registratorer då dessa kan bistå i olika frågor gällande synpunktshanteringen (se nedan).

Enhetschefen ansvarar även för att regelbundet gå igenom inkomna synpunkter på arbetsplatsträffar.

### Registratorer och handläggare

På varje förvaltning finns registratorer och handläggare i vårt synpunktshanteringssystem. De hanterar inkommande ärenden, noterar vidtagna åtgärder och eventuella förslag till förbättringar.

Handläggare hanterar ärenden som berör den egna verksamheten. Registratorer kan ha en handläggares roll, men har även ett förvaltningsövergripande ansvar. Där ingår bland annat att fördela synpunkterna till rätt verksamhet, lägga in nya handläggare i systemet, ta fram statistik med mera.

### Kommunikationsenheten

Kommunikationsenheten är systemägare av DF respons. Enheten ansvarar även för den övergripande kommunikationen av synpunktshanteringen. Du kan alltid vända dig dit vid frågor och funderingar kring synpunktshanteringssystemet.

## 6. Sammanställning, redovisning och uppföljning

Synpunkterna registreras och dokumenteras så att de kan sammanställas för analys och uppföljning. Synpunkterna delas upp på respektive verksamhet och kategoriseras utifrån olika val som medborgaren kan göra; exempelvis bemötande, delaktighet och tillgänglighet.

För att säkerställa att vi tar lärdom av synpunkterna ansvarar samtliga chefer för att regelbundet ta upp och gå igenom inkomna synpunkter på arbetsplatsträffar.

## Redovisning till nämnd två gånger per år

Förvaltningschefen ska tillgodose att sammanställning, analys och uppföljning av synpunkter redovisas till respektive nämnd två gånger per år, eller efter behov/önskemål. Redovisning till kommunstyrelsen av den egna förvaltningens synpunkter sker i samband med den årliga sammanställningen av samtliga synpunkter enligt nedan. Redovisningen ska ses som ett kvalitetsinstrument som ger svar på omfattningen av synpunkter, hur de åtgärdats och hur de följts upp.

Innan synpunktshanteringen redovisas för nämnden ska den behandlas och analyseras både av berörd verksamhet och förvaltningsövergripande. I analysen ska en återkoppling göras av de synpunkter som lämnats och vilka åtgärder som vidtagits.

Följande uppgifter ska redovisas till respektive nämnd. Utöver dessa kan respektive nämnd besluta om ytterligare uppgifter att redovisa.

- Antal synpunkter, fördelat på enhet/verksamhetsområde samt synpunktstyp.
- Antal åtgärder samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkterna.

## Redovisning till kommunstyrelsen

Redovisning för samtliga verksamhetsområden till kommunstyrelsen sker en gång per år i samband med bokslut och årsredovisning. Redovisningen sammanställs av stadsledningskontoret.

## 7. Synpunktshantering och ephorte

Förutom att redovisningen av synpunkter till respektive nämnd diarieförs, så kan det bland annat bli aktuellt att lägga synpunkter från DF respons i ärende- och dokumenthanteringssystemet ephorte i följande fall:

- Synpunkt av betydande karaktär som kan leda till att en större insats krävs för att åtgärda synpunkten.
- Synpunkt som berör ett redan pågående ärende som finns registrerat i ephorte.

## 8. Arkivering

DF respons är inte ett system för arkivering. Arkivering och gallring följer förvaltningens dokumenthanteringsplan.