

STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

Policy för hantering av synpunkter

Strategi
Program
Plan
Policy
Riktlinjer
Regler



Diarienummer: KS/2017:96

Dokumentet är beslutat av: Kommunfullmäktige

Dokumentet beslutades den: 2018-06-19

Dokumentet gäller för: Alla nämnder

Dokumentet gäller till den: 2023-06-30

**BOTKYRKA
KOMMUN**



Dokumentet ersätter: Tidigare Policy för hantering av synpunkter, KS/2013:484

Dokumentansvarig är: Kommunstyrelsen

För revidering av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning av dokumentet ansvarar: Kommunstyrelsen

Policy för hantering av synpunkter

Synpunkter hjälper oss att bli bättre

I Botkyrka kommun väljer vi att se på synpunkter som ett gyllene tillfälle till förbättring av vår verksamhet. När invånare vet att deras synpunkter på kommunens verksamheter tas om hand på ett sätt som gör att fel kan rättas till, skapas ett förtroende mellan kommunens organisation och allmänheten.

Syfte med kommunens hantering av synpunkter

- identifiera samt rätta till fel och brister;
- ta till vara synpunkter för att kunna utveckla, kvalitetssäkra och förbättra verksamheterna i Botkyrka kommun samt;
- utveckla relationen med invånare, brukare och näringsidkare.

Definition av synpunkt och avgränsning

En synpunkt kan vara ett klagomål men även beröm eller utvecklingsförslag som avser den kommunala verksamheten. En synpunkt kan t ex beröra bemötande, handläggningstider, tillgänglighet eller kompetens. Kommunens policy för hantering av synpunkter avser inte:

- medarbetares synpunkter på verksamheten;
- synpunkter som rör kommunens arbetsgivaransvar;
- felanmälningar;
- skadeståndsanspråk eller överklaganden.

Det är viktigt att skilja synpunkter på den kommunala verksamheten från medborgarnas lagliga rätt att överklaga kommunala beslut. För överklaganden gäller särskilda regler. Inom socialförvaltningen och vård och omsorgsförvaltningen finns även en författningsreglerad synpunkts- och klagomålshantering.

Förhållningssätt

I Botkyrka kommun välkomnar vi alltid synpunkter. Vissa synpunkter kan hanteras direkt medan andra kräver en längre och fördjupad handläggning. Den tid och det engagemang som du lägger ned när du lyssnar på någon som lämnar en synpunkt är värdefull för kommunen, vilket innebär att:

- du ska bekräfta att inlämnad synpunkt inkommit till kommunen inom två arbetsdagar
- du alltid ska beklaga upplevelsen vid klagomål, oavsett problem och vem som är ansvarig kan du aldrig ta ifrån personens egen upplevelse;
- varje synpunkt ska behandlas korrekt och respektfullt;
- du ska förklara hur vår process för att hantera synpunkter ser ut och försäkra dig om att han/hon förstår vad som kommer att ske;

- du ska alltid tacka den som har lämnat en synpunkt, oavsett om synpunkten är negativ eller positiv;
- om synpunktslämnaren inte är nöjd med din handläggning av synpunkten ska du lämna frågan vidare till din närmaste chef

Ansvar och hantering av inkomna synpunkter

Invånare kan lämna synpunkter (felanmälan eller synpunkter) till kommunens medborgarcenter via alla tillgängliga kanaler. Medborgarcenter fördelar inlämnade synpunkter till berörd förvaltning för besvarande och har också möjlighet att besvara inkomna synpunkter direkt, om berörd förvaltning/nämnd och Medborgarcenter godkänt en sådan hantering. Medborgarcenter ansvarar för att bekräfta att synpunkten är mottagen, i enlighet med kommunens kontaktlöfte. Kommunens samtliga medarbetare ansvarar för att ta emot och svara på synpunkter enligt punkterna nedan.

Hantering av inkomna synpunkter

- Hanteringen av synpunkter ska ske enligt kommunens kontaktlöfte
- Handläggaren avgör, i samråd med sin chef, synpunktens beskaffenhet.
- Om synpunkten är av politisk karaktär eller principiell vikt kan den lyftas för hantering av berörd nämnd. Detta ska i så fall ske efter beslut av nämndens ordförande.
- Återkoppling till nämnd över inkomna/besvarade synpunkter sker minst en gång/år.
- Nämndens ordförande ska hållas löpande informerad om de synpunkter som inkommer och rör nämndens ansvarsområde.
- Vid beslut om att bifalla en synpunkt görs en prövning om synpunkten ska markeras med en analog eller digital skylt.

