



2014-08-20

Referens
Monika Larsson

Mottagare
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 kommunens 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 dess invånare.

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 medborgare, 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;
- medborgarförslag;
- 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 (se SoSFS 2011:9).

Förhållningssätt

I Botkyrka kommun välkomnar vi alltid synpunkter. Vissa synpunkter kan rättas till 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 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.

Ansvar

Kommunens samtliga medarbetare oavsett yrkesfunktion, titel eller arbetsuppgifter, ansvarar för att ta emot och vidarebefordra synpunkter till kontaktcenter som registrerar alla inkomna synpunkter. Om synpunktslämnaren inte är nöjd med din handläggning av synpunkten ska du lämna frågan vidare till din närmaste chef. Varje nämnd ansvarar för att löpande sammanställa och följa upp inkomna synpunkter.