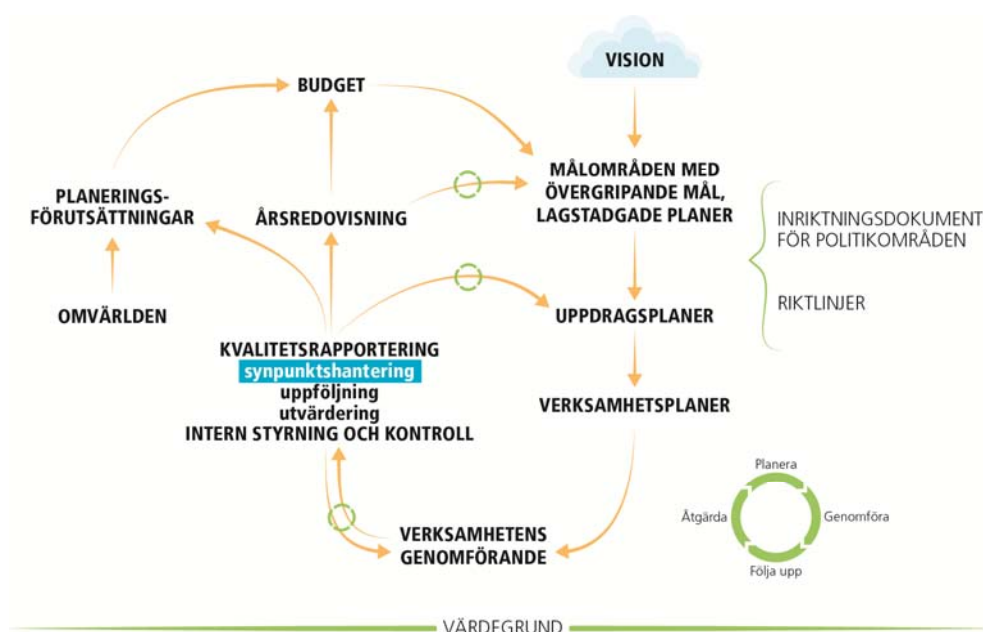


## Riktlinje för synpunktshantering

KS 2013/0957



Antagen av kommundirektören den 11 december 2013. Redaktionell ändring den 12 mars 2014. Ändring införd den 31 mars 2015 med anledning av beslut i kommunfullmäktige den 26 januari 2015 om övergripande mål 3, KS 2014/0271.

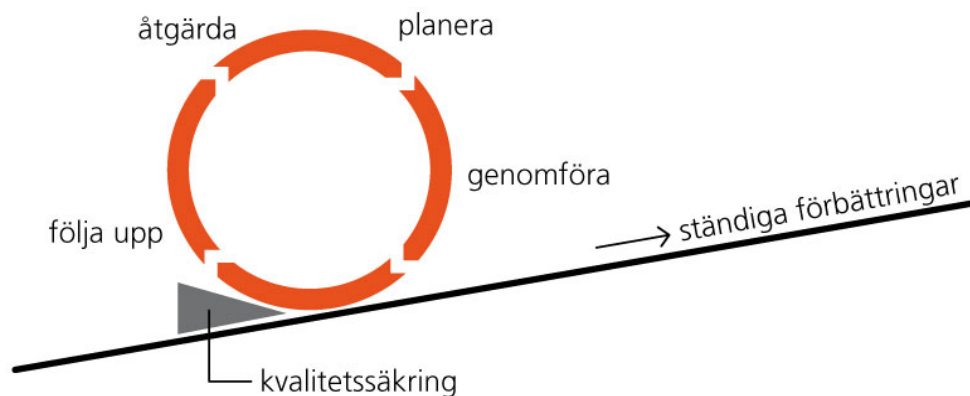
Riktlinjen gäller för hela den kommunala förvaltningen och kommunala bolag.

Ersätter Riktlinjer för klagomålshantering i Norrköpings kommun och kompletterar Tjänstemannariktlinje för styrmodellen i Norrköpings kommun, KS 2013/0559. Som komplement till den här riktlinjen bör det finnas en rutin för synpunktshantering i alla verksamheter.

Det finns en gemensam hantering av synpunkter som lämnas på den externa webbplatsen. Den bygger på att klagomål, beröm och tips sorteras ämnesvis och förs vidare till respektive kontor via funktionsbrevlådor.

## Inledning

Norrköpings kommuns styrmodell genomsyras av ett systematiskt kvalitetsarbete, vilket illustreras med den här bilden.



I planeringsarbetet fastställs vad som ska uppnås. Därefter genomförs verksamheten för att sedan följas upp genom synpunktshantering, uppföljningar, utvärderingar och intern kontroll. Då blir det uppenbart vad som behöver åtgärdas och åtgärderna förs sedan in i planeringsprocessen på nytt.

En tydlighet kring de olika momenten i kvalitetsarbetet, det vill säga planera, genomföra, följa upp, åtgärda och använda kunskap om åtgärder i den nya planeringen, ger en kvalitetssäkring och man undviker att upprepa tidigare misstag. Det leder till ständiga förbättringar av den kommunala verksamheten.

**Genom att ta tillvara synpunkter i form av klagomål, beröm och tips får vi ett bra underlag till åtgärder som är viktiga i kvalitetsarbetet.**

De som använder våra tjänster har också rätt att komma till tals och påverka frågor som rör dem. Förvaltningslagen anger att varje myndighet ska svara på frågor så snart som möjligt. Inom exempelvis äldreomsorgen, socialtjänsten och utbildningsområdet finns lagar som mer verksamhetsspecifikt reglerar vad som gäller.

## **Tacka för synpunkten**

Eftersom synpunkter är viktiga för kvalitetsutvecklingen i den kommunala organisationen ska vi uppmuntra till att de lämnas. Informera i de olika kanaler som normalt används om möjligheten att lämna synpunkter.

Synpunkter tas in på olika sätt, till exempel genom personliga möten, webbplats, e-post eller telefon, men de ska hanteras på ett enhetligt sätt enligt rutiner som varje kontor, bolag eller förbund har upprättat.

Ta emot synpunkten direkt när den lämnas och undvik att hänvisa vidare till någon annan i organisationen. Om det är uppenbart att den lämnade synpunkten berör någon annan del av organisationen, hjälp till så att synpunkten hamnar rätt. Visa den som lämnar synpunkten respekt genom ett gott bemötande och tacka för synpunkten. Förklara att synpunkter är viktiga i kvalitetsarbetet och beskriv hur synpunkten kommer att hanteras.

## **Hantera synpunkten skyndsamt och återkoppla**

Synpunkter ska hanteras direkt och i nära dialog med den som har lämnat synpunkten, om så är möjligt. På så sätt ökar förutsättningarna för att frågan reds ut på bästa sätt för båda parter.

Om synpunkten behöver handläggas i verksamheten ska det ske skyndsamt med målet att frågan ska redas ut så snart som möjligt. En första återkoppling ska lämnas inom 24 timmar, räknat under vardagar. En första återkoppling innebär ett personligt svar. Det kan antingen bestå av ett slutligt besked eller så kan det bestå av information om hur den fortsatta hanteringen av frågan kommer att ske och vem som är kontaktperson i ärendet.

## **Använd synpunkterna**

Använd synpunkten för att lösa det problem eller reda ut den fråga som det handlar om. Samla ihop och ta tillvara synpunkterna på ett systematiskt sätt och använd informationen i verksamhetens arbete med ständiga förbättringar.