



TIDAHOLMS  
KOMMUN

Kansliavdelning

Ärendenr: KS 2016/330

Fastställt: KS 2016-11-09

Reviderad: -

RIKTLINJE

# Synpunktshantering

## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Inledning.....	3
Syfte .....	3
Hantering.....	3
Förhållningssätt .....	4

Dokumentansvarig: Kanslichef  
Giltighetstid: Tills vidare  
Foto: MostPhotos

## Inledning

Politiker och medarbetare i Tidaholms kommuns vill att medborgare ska uppleva delaktighet, meningsfullhet och trygghet. Det innebär bland annat att synpunkter från medborgarna, och andra, ska tas tillvara.

En synpunkt är en åsikt, i det här fallet om någon av Tidaholms kommuns verksamheter. En synpunkt kan vara negativ eller positiv.

För att underlätta för medborgarna att lämna synpunkter samt för medarbetarna att hantera dem finns ett IT-system som är gemensamt för samtliga förvaltningar.

## Syfte

Det ska vara enkelt för medborgare och andra att lämna synpunkter så att dessa fångas upp och hanteras i den aktuella verksamheten. Kommunens medarbetare ska hantera synpunkten professionellt och konstruktivt och se hanteringen som en del i kvalitets- och utvecklingsarbetet.

Ytterligare syften med synpunktshanteringen är att:

- Medborgarna ska känna ökat inflytande och få en positiv bild av kommunen.
- Kommunen ska få möjlighet att åtgärda fel och brister.
- En samlad bild av synpunkter ger kommunen underlag för förbättringsarbete (kvalitets- och utvecklingsarbete).

## Hantering

Det finns tydliga rutiner för hur synpunkter ska hanteras. Dessa rutiner ska vara kända för medarbetarna.

Det spelar ingen roll hur en synpunkt kommer in, den kan till exempel komma via kommunens hemsida, per mail eller brev eller lämnas muntligt via telefon eller vid besök. Alla synpunkter ska hanteras på samma sätt.

Respektive förvaltning är ansvarig för att synpunkter datumsätts, registreras och hanteras enligt följande. Den som lämnat synpunkten ska inom två arbetsdagar få en bekräftelse där det framgår vem som är ansvarig för ärendet och att svar på synpunkten ska erhållas inom tio arbetsdagar.

Respektive chef är ansvarig för att eventuella åtgärder vidtas och att återkoppling sker till den som lämnat synpunkten, om inte personen i fråga är anonym eller har uppgett att hen inte önskar återkoppling. Synpunkter och svar redovisas på kommunens hemsida (dock ej individärenden, om sekretess eller kränkande uppgifter förekommer).

Inkomna synpunkter ska ligga till grund för utvärdering och uppföljning i kommunens verksamhetsstyrning. Respektive förvaltningsledning och nämnd ansvarar för det förvaltningsövergripande förbättringsarbetet. Kommunledningsförvaltningen och kommunfullmäktige ansvarar för det kommunövergripande förbättringsarbetet.

### **Förhållningssätt**

- Tidaholms kommun tar synpunkter på allvar och hanterar dem professionellt.
- Tidaholms kommun hanterar synpunkterna på ett likartat sätt oavsett vilken verksamhet som hanterar dem.
- Tidaholms kommun hanterar synpunkterna utan dröjsmål.
- Tidaholms kommun ser synpunkterna som en möjlighet att utveckla och förbättra verksamheterna.