

# Riktlinje- Hantering av synpunkter i Värnamo kommun

**Reglemente**

Kommunala beslut som utöver kommunallag och andra författningar styr och reglerar kommunala verksamheter. Innefattar Nämndreglementen, Delegeringsordningar, Bolagsordningar, Ägardirektiv, Föreskrifter, Kommunala taxor och avgifter.

**Policy**

Anger principer och värdegrundsbaserat förhållningssätt och tjänar som vägledning inom det aktuella området.

**Plan**

Beskriver strategier för arbetet med utvecklingen av Värnamo som kommun, och utvecklingsarbete inom kommunens organisation.

**Åtgärdsplan**

Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

**Riktlinje**

Beskriver hur förvaltning bedriver den befintliga verksamheten, eller ett visst område, så att den bedrivs effektivt och med god kvalitet.

**Fastställd av:** Kommundirektör

**Dokumentet gäller från:** 2019-10-22

**Dokumentet gäller för:** Samtliga förvaltningar i Värnamo kommun

**Dokumentansvarig:** Webbansvarig

## Bakgrund

Invånarna ska ha möjlighet att på ett enkelt sätt lämna synpunkter för att vara med och påverka, ha inflytande och vara delaktiga i kommunens utveckling. Synpunkthanteringen kan användas som ett verktyg för att förbättra och utveckla den kommunala verksamheten.

## Syfte

Syftet med det här dokumentet är att beskriva hur inkommande synpunkter ska hanteras. Den beskriver rutiner, roller och ansvar.

## Organisation och ansvar

Synpunktslämnaren: den person som lämnar en synpunkt.

Kontaktcenter: tar emot synpunkten och tilldelar synpunkten till ansvarig på förvaltning, återkopplar till synpunktslämnaren, avslutar ärendet och publicerar synpunkten på webbplatsen. Om svaret innehåller sekretess återkopplar inte kontaktcenter till synpunktslämnaren.

Handläggare: den anställde som svarar på synpunkten och skickar svaret till kontaktcenter. Om svaret innehåller sekretess återkopplar handläggaren till synpunktslämnaren och skickar inte vidare svaret till kontaktcenter.

## Hantering av synpunkter

### Synpunkter

En synpunkt kan vara:

- Beröm
- Klagomål
- Förslag som inte behöver ett politiskt beslut
- Fråga

En synpunkt kan lämnas via:

- Telefon
- Blankett
- E-post
- Sociala medier
- Webbplats
- Muntligt

Den som har tagit emot synpunkten ansvarar för att registrera synpunkten via formuläret på Värnamo kommuns webbplats.

### **Svarsgaranti**

Alla inkomna synpunkter ska ha tilldelad handläggare inom två arbetsdagar från det att synpunkten har kommit in till kontaktcenter. Till de som anger en e-postadress går en automatisk mottagningsbekräftelse ut.

Ett första svar till synpunktslämnaren ska ske inom fem arbetsdagar. Ärendet ska avslutas inom 15 arbetsdagar från att den har inkommit till kommunen.

Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden bli något längre. Denna information presenteras på Värnamo kommuns webbplats.

### **Påminnelser**

Om synpunkten inte har besvarats inom fem arbetsdagar går automatiskt en påminnelse ut till handläggaren. Efter 15 arbetsdagar skickas synpunkten automatiskt tillbaka till kontaktcenter som sedan följer upp varför synpunkten inte är besvarad.

### **Korrigerig i synpunkt**

Grundregeln är att inkomna synpunkter inte ska korrigeras. Det är endast när en synpunkt innehåller personuppgifter (till exempel personnummer, namn eller adress) som vi ska korrigera i synpunkten före publicering på webbplatsen.

### **Synpunkter på anställd**

Synpunkter som rör enskild anställd publiceras inte på webbplatsen. Den ska skickas vidare till den anställdes chef. Handläggare informerar synpunktslämnaren att synpunkten har skickats vidare och avslutar ärendet.

### **Synpunkter som innehåller sekretess**

Synpunkter som innehåller sekretess skickas inte tillbaka till kontaktcenter för publicering. Handläggaren skriver en anteckning i Artvise att synpunkten innehåller sekretess och avslutar sedan ärendet. Återkoppling sker till synpunktslämnaren om denne har lämnat kontaktuppgifter.

### **Synpunkter till annan organisation eller politiskt parti**

Om det kommer in synpunkter på verksamheter som inte sköts av Värnamo kommun ska kontaktcenter informera synpunktslämnaren att det inte omfattas av kommunens ansvar. Synpunktslämnaren ska informeras om vilken myndighet/företag/organisation denne ska vända sig till om denne har lämnat kontaktuppgifter. Därefter avslutas ärendet och publiceras inte på webbplatsen.

Synpunkter till politiskt parti ska hänvisas till det politiska partiet. Därefter avslutas ärendet och publiceras inte på webbplatsen.

### **Avsluta ärenden**

Ärenden avslutas och publiceras alltid av kontaktcenter (undantag från de synpunkter som innehåller sekretess). Ärenden ska avslutas senast inom 15 arbetsdagar.

Ett ärende kan avslutas när synpunkten har blivit besvarad.

I de fall ärendet tar längre än 15 arbetsdagar att åtgärda så ska handläggaren meddela det till synpunktslämnaren om kontaktuppgifter finns. Det är viktigt att handläggaren berättar hur hanteringen av ärendet kommer att gå vidare efter att ärendet har stängts.

## **Ansvarig**

Ansvariga tjänstepersoner i arbetsgången är handläggare i kontaktcenter och tjänsteperson med specifik kompetens inom gällande område.

## **Uppföljning**

Riktlinjen ska ses över vid varje mandatperiod.