

# RIKTLINJER

Riktlinjer för synpunktshantering

### **Styrdokument**

Handlingstyp: Riklinje synpunktshantering

Diarienummer: KS/2021:353

Beslutas av: Kommunstyrelsen

Fastställdedatum: 2021-10-11 §221

Dokumentansvaring: Medborgarservice och processtöd

Revideras: Minst vart fjärde år

Tidigare versioner: 2017:190

Giltigt tom: 2025-10-11

Alla beslut som rör barn ska vara barnrättsbaserade i enlighet med barnkonventionen. Beslut ska alltid föregås av prövning av barnets bästa och i större frågor samt vid beslut som kan ha negativ inverkan på barnet/barnen, ska föregås av en barnkonsekvensanalys.

## **Innehåll**

<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
<b>2. Syfte</b>	<b>4</b>
<b>3. Riktlinje synpunktshantering</b>	<b>4</b>
<b>4. Synpunktshantering</b>	<b>4</b>
<b>5. Implementering och uppföljning</b>	<b>5</b>

## 1. Inledning

En kommun finns till för sina medborgare. För att möjliggöra en god och nära relation till kommuninvånarna krävs att samtliga synpunkter hanteras respektfullt, skyndsamt och med avsikt att se till medborgarnas bästa.

### Vad säger lagen?

I förvaltningslagen preciseras de lagstadgade minimikrav som en myndighet ska uppfylla gentemot sina medborgare. De servicekrav som anges, säger att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och hjälp i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde.

Det framgår också att servicen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov och myndighetens verksamhet. I förvaltningslagen framgår även att frågor från enskilda ska *besvaras skyndsamt*.

## 2. Syfte

Synpunkter är en viktig del i kommunens kvalitetsarbete. De skapar eftertanke, påvisar brister och skapar därigenom möjligheter till förbättringar och verksamhetsuppföljning. Synpunktshanteringen är en möjlighet för kommuninvånare att påverka och bli lyssnad på. Riktlinjen ska vara ett verktyg för handläggare att förhålla sig till.

## 3. Riktlinje synpunktshantering

### Vad är en synpunkt?

- Ett uttryck eller åsikt med beröm, förslag till förbättring eller missnöje (klagomål) om en tjänst eller service som kommunen tillhandahållit eller förväntats tillhandahålla.
- Synpunkter kan precis som ett medborgarförslag, gälla allt som rör kommunens verksamhet. Skillnaden mellan medborgarförslag och synpunkt är att synpunkter inte behöver behandlas politiskt och därför bör ha en snabbare hantering.

## 4 Synpunktshantering

Synpunkter som inkommer till kommunen registreras i synpunktsdiariet. Synpunkterna förvaras i närarkivet på medborgarservice och processtödsfunktionen.

### **Det finns tre former av ärenden:**

- a) Enklare ärenden av allmän karaktär som kräver korta svar och kan besvaras omedelbart, ibland direkt av mottagaren. Det kan röra sig om enklare frågor eller synpunkter.
- b) Ärenden som kräver särskild kompetens av handläggare för att kunna besvaras.
- c) Ärenden som kräver ett politiskt ställningstagande, svar eller beslut.

Ett ärende kan lämnas in muntligt, genom personlig kontakt eller telefon. Det kan också inkomma skriftligt via post, e-post, webbformulär till kommunen via hemsidan.

### **Svar på synpunkt**

Målsättningen är att den som lämnar en synpunkt ska få återkoppling inom två dagar. Om synpunkten inte kan besvaras direkt, så ska information om svarstid lämnas. Se vidare i rutin för hantering av synpunkter, som handhas av förvaltningen.

## **5. Implementering och uppföljning**

Tillämpningen av riktlinjen för synpunkter informeras av närmsta chef i verksamheterna.

Samtliga synpunkter som inkommit till Tranemo kommun ska besvaras och svaren ska diarieföras. Samtliga ärenden som omfattas av riktlinjerna i detta dokument ska följas upp inom ramen för styrmodellen. Medborgarservice och processtöd är ansvarig verksamhet för uppföljningen.

Av redovisningen bör framgå:

- Hur många synpunkter som inkommit samt hur många som har återkopplats inom 2+2 arbetsdagar och under vilken sektion synpunkten har inkommit. Det innebär att registratören har två arbetsdagar på sig att registrera, svara eller expediera synpunkt till berörd handläggare. Ska synpunkten besvaras av handläggaren har denne ytterligare två arbetsdagar på sig att göra detta.

Skrivelser som inkommer som synpunkt men ska behandlas politiskt hanteras som övrigt inkomna ärenden och följer den ordinära ärendegången.

Redovisningen möjliggör uppföljning av medborgarnas synpunkter på utförd verksamhet inom respektive sektion, jämförelse mellan sektioner. Om synpunkten föranleder åtgärder som kräver politiskt beslut ska det lyftas som ett politiskt ärende snarast möjligt.