

# Riktlinje för synpunktshantering

**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:** Ledningsgruppen

**Dokumentet gäller från:** 2017-11-20

**Dokumentet gäller för:** Barn- och utbildningsförvaltningen

**Dokumentansvarig:** Tobias Haglund

## Bakgrund

Synpunktshantering inom barn- och utbildningsförvaltningen är till för att allmänheten ska ha möjlighet att dela sina åsikter om den verksamhet som bedrivs inom hela förvaltningen. Det ska finnas möjlighet att lämna klagomål, beröm eller tips samt att få svar på sin synpunkt om så önskas.

## Syfte

Syftet med detta styrdokument är att beskriva hur barn- och utbildningsförvaltningen rutinmässigt ska arbeta med mottagande och besvarande av klagomål, beröm och tips från allmänheten.

## Organisation och ansvar

IT-funktionen på barn- och utbildningskansliet är ytterst ansvarig för att webbformuläret hålls uppdaterat och tillgängligt medan samtliga tjänstemän är ansvariga för att rapportera till IT-funktionen om problem med webbformuläret upptäcks. Barn- och utbildningsförvaltningens kommunikator är ansvarig för att bevaka sociala medier och synpunkter som inkommer den vägen. Registrator och kvalitetschef ansvarar för att hålla riktlinjerna uppdaterade.

## Synpunktshantering

Synpunkter kan lämnas till förvaltningen genom att besvara ett webbformulär via kommunens hemsida men också via sociala medier, mail eller brev, företrädesvis till förvaltningens övergripande e-postadress eller bu-kansliets postadress, alternativt genom telefonsamtal. Synpunkter kan också lämnas direkt till verksamheten.

När en synpunkt registreras via webbformuläret genereras ett mail till barn- och utbildningsförvaltningens kanslis gemensamma e-postbrevlåda och till barn- och utbildningschefens e-postbrevlåda. När en synpunkt lämnas via brev ska ärendet skickas till registrator på barn- och utbildningsförvaltningens kansli. I de fall en synpunkt lämnas via telefon eller i direkt möte med en person ska mottagaren i första hand be synpunktslämnaren att registrera sin synpunkt via webbformuläret alternativt erbjuda sig att göra det åt synpunktslämnaren. Synpunkter som lämnas via sociala medier vidarebefordras till barn- och utbildningsförvaltningens gemensamma e-postbrevlåda. När en synpunkt lämnas direkt till verksamheten ska den lämnas vidare till ansvarig skolläda som därefter vidarebefordrar till registrator vid barn- och utbildningsförvaltningens kansli.

Registratorn som är ansvarig för den gemensamma e-postbrevlådan ska dagligen gå igenom inkorgen och i dokument- och ärendehanteringssystemet registrera de synpunkter som inkommit. Därefter skickas ärendet till den chef som är ansvarig för angiven enhet eller område samt till berörd

verksamhetschef. I vissa fall ska synpunkten skickas till tjänsteman med specifik kompetens inom gällande område.

Om synpunktslämnaren har begärt att få svar och lämnat kontaktuppgifter har mottagaren av synpunkten 14 dagar på sig att svara synpunktslämnaren. En kopia på svaret ska även skickas till berörd verksamhetschef samt till registrator på barn- och utbildningsförvaltningens kansli för registrering. Svar på synpunkter som är inlämnade via sociala medier kan i vissa fall lämnas direkt via kommentarsfältet på aktuell webbplats. Registratören ansvarar för bevakning av att svar på synpunkten finns registrerad senast 14 dagar efter att synpunkten är inkommen. Är så inte fallet ska en påminnelse skickas till den som mottagit synpunkten med en kopia till berörd verksamhetschef.

Synpunkten, svaret och eventuell korrespondens kring ärendet ska löpande lämnas till barn- och utbildningsnämnden som ett meddelande för registrering.

Om synpunktslämnaren inte är nöjd med den återkoppling som givits ska kontakt i första hand tas med den som lämnat återkopplingen och i vissa fall vidare till verksamhetschefen.

## Ansvarig

Ansvariga tjänstemän i arbetsgången är registrator, chefer på A, B och C-nivå, kommunikatör och i vissa fall tjänsteman med specifik kompetens inom gällande område. Vid frågor och funderingar kring arbetsgången ska kontakt tas med registrator vid barn- och utbildningskansliet.

## Uppföljning

Registrator ska i januari varje år sammanställa och kategorisera föregående års inkomna synpunkter samt tillhörande svar för att upptäcka mönster och återkommande teman. Verksamhetscheferna tillsammans med kvalitetschefen ska utifrån sammanställningen, om det bedöms nödvändigt, genomföra ett förbättringsarbete för att komma till rätta med den uppkomna problematiken. Antal inkomna och besvarade synpunkter ska redovisas i den årliga verksamhetsberättelsen. Riktlinjen för synpunktshantering ska årligen följas upp i januari och vid behov revideras.