



Landskrona stad

KF § 97 2003-08-25



Policy
Synpunktshantering



LANDSKRONA STAD

Policy för synpunktshantering i Landskrona stad

Inledning

Det är viktigt att vi som stad talar om att vi vill veta vad kunden tycker om våra verksamheter, därför bör det finnas olika möjligheter att lämna synpunkter.

Alla synpunkter och är värdefulla, såväl positiva som negativa. De ger oss dels möjlighet att förbättra våra verksamheter, dels möjlighet att kunna förbättra den service som vi lämnar.

Ingen kan bättre än våra kunder bedöma om vi utför en bra service eller tjänst. Synpunkter är ett sätt att identifiera och rätta till våra svaga sidor.

I denna policy beskrivs vilken attityd och förhållningssätt vi ska ha till synpunkter. Rutinerna beskriver hur vi internt ska hantera inkommande synpunkter, det vill säga hur synpunkterna ska registreras, dokumenteras och redovisas.

Genom att hantera synpunkter systematiskt kan de åtgärdas, dokumenteras, följas upp och återkopplas till brukaren/kunden. Viktigast av allt är att fel som uppstår rättas till snarast möjligt.

Den systematiska hanteringen gör det möjligt att följa upp var bristerna ligger och åtgärda dem. Genom att t ex definiera och klassificera synpunkterna utifrån fastställda kvalitetsfaktorer som t ex information, bemötande, handläggningstider, tillgänglighet och inflytande, kan man lättare följa upp var bristerna ligger och sätta in rätt åtgärder på rätt nivå i organisationen. En utökad dialog mellan kunden och stadens olika verksamheter ger möjlighet

att värdera stadens sätt att sköta sina uppgifter och stärker demokratin.

I policyn anges kund som samlingsbegrepp. I kontakten utåt använder vi det begrepp som är relevant för verksamheten, exempelvis boende, vårdtagare osv.

Synpunktshanteringen ska betraktas som ett internt kvalitetsverktyg för stadens egna verksamheter.

Definition av synpunkt

För Landskrona stad är en synpunkt:

- när kunden inte är nöjd med den service eller tjänst som denne förväntar sig att få
- en bra informationskälla till förbättrings- och utvecklingsmöjligheter.

Allmänna synpunkter skall särskiljas från avvikelshantering enligt lag, exempelvis Socialtjänstlagen, Plan-och bygglagen etc. Överklaganden enligt lag hanteras inte i den allmänna synpunktshanteringen.

Tydlig information

För att underlätta för kunden att framföra sina synpunkter ska

staden erbjuda olika hjälpmedel såsom blanketter/telefon och via Internet. På stadens arbetsplatser och informationsställen ska det finnas anslag, broschyrer samt blanketter. Informationen bör finnas tillgänglig för alla, vara översatta på olika språk och tillgänglig för personer som är beroende av olika handikaphjälpmedel.

Alternativa tillvägagångssätt

Det ska vara möjligt att framföra synpunkter på olika sätt, såväl skriftligt som muntligt. Kunden kan välja att antingen vara anonym eller att uppge sitt namn för att kunna ha direkt kontakt med den berörda verksamheten. Kontakten kan ske antingen muntligt via telefon eller besök eller skriftligt genom blanketter, stadens webbplats, brev eller fax.

Återkoppling till kunden

Alla medarbetare och politiker i Landskrona stad ansvarar för att synpunkter tas på allvar och fångas upp så nära kunden som möjligt. Vårt förhållningssätt ska präglas av att lösa problem där de uppstår. För att underlätta hanteringen av synpunkter, bör synpunktslämnaren dock kunna hänvisas till rätt förvaltning och om möjligt rätt handläggare. Synpunktslämnaren skall få bekräftelse på att vi mottagit synpunkten och vem som handlägger ärendet. Ett korrekt bemötande mot synpunktslämnaren är viktigt.

Tydliga rutiner

Det ska finnas tydliga rutiner som beskriver hur vi ska ta till oss av de synpunkter som kommer in till organisationen. Alla anställda ska känna till rutinerna för handläggning av synpunkter. Alla synpunkter ska registreras, dokumenteras, redovisas och följas upp. Hanteringen av synpunkter måste vara enkel.

Ständiga förbättringar

Syftet med synpunktshanteringen är att använda inlämnade synpunkter som underlag för ständiga kvalitetsförbättringar och för att kunna prioritera vid politiska beslut.

Ansvarig chef ansvarar för att regelbundet kartlägga och analysera inlämnade synpunkter.

Vid arbetsplatsträffar tas inkomna synpunkter, förslag på eller vidtagna åtgärder upp för att

kontinuerligt arbeta med att förbättra verksamheten.

Dokumentation

Alla inkomna synpunkter registreras och dokumenteras för att de ska kunna sammanställas för kartläggning, analys och uppföljning. Synpunkterna registreras och dokumenteras utifrån följande övergripande kvalitetsfaktorer;

- Bemötande
- Delaktighet/inflytande
- Tillgänglighet
- Handläggningstid
- Utförande
- Trygghet
- Information
- Valfrihet
- Boendemiljö
- Mat
- Taxor/avgifter
- Annat

Sammanställning, redovisning och uppföljning

En sammanställning och analys/uppföljning av registrerade synpunkter sker minst kvartalsvis av ansvarig chef.

Sammanställning, analys och uppföljning redovisas till nämnd minst två gånger per år. I samband med bokslut och årsredovisning redovisas uppföljningen till kommunstyrelsen för samtliga verksamhetsområden.

Redovisningen ska ses som ett kvalitetsinstrument för nämnder och styrelser, som ger svar på omfattningen av synpunkter, hur de åtgärdats och följts upp.

