



Landskrona stad

KF § 97 2003-08-25



Vägledning Synpunktshantering



LANDSKRONA STAD

Vägledningsmaterial för personal

Alla anställda i Landskrona stad strävar naturligtvis efter att ge god service till sina brukare och kunder. Men ibland kan något ändå bli fel. En kund, en brukare eller en invånare är missnöjd och lämnar därför en synpunkt.

Synpunkter ger oss information om hur verksamheten fungerar, något som kan vara en viktig utgångspunkt för utvecklings- och förbättringsarbetet.

Synpunkter ger oss möjlighet att rätta till saker som inte fungerat.

Alla inkomna synpunkter är värdefulla för oss. Om en person kontaktar en anställd i kommunen för att ge en synpunkt, är det en synpunkt oavsett vad personal eller politiker har för egen uppfattning. Mottagaren av en synpunkt får inte värdera den.

Syftet med denna broschyr är att beskriva hur vi som anställda i Landskrona stad ska hantera synpunkter som berör våra verksamheter.

Varför ska vi arbeta med synpunkter?

För att verksamhetens kvalitet ska kunna förbättras är det viktigt att alla anställda har ett gemensamt synsätt på synpunktshanteringens värde. I den mångskiftande verksamhet som Landskrona stad bedriver handlar synpunkter om allt från bristande snöröjning, bemötande inom äldreomsorgen, utebliven färdtjänst till hög ljudnivå inom förskolan. Vissa synpunkter kan enkelt rättas till medan andra kräver mer noggranna undersökningar.

Synpunkter är berättigade då:

- kommunen gjort fel på något sätt
- kommunen gjort något som kommunen inte skulle gjort
- kommunen inte gjort det som kommunen skulle gjort

Det är viktigt att vara tillmötesgående och visa sig positiv till att undersöka förhållandet bakom synpunkten och att inte tveka om att be om ursäkt om kommunen gjort något fel. Att rätta till eventuella fel och misstag så snart som möjligt är också av stor betydelse.

Ibland kan synpunkter vara oberättigade, till exempel då de är baserade på hörsägen eller missuppfattningar. Oavsett typ av synpunkt måste den som registrerar ärendet eller är handläggare alltid bemöda sig om att vara tillmötesgående och saklig. En hjälp kan vara att själv ställa sig frågan: Hade jag i synpunktslämnarens situation varit nöjd med bemötandet och/eller bedömningen?

Synpunkter kan lämnas;

- skriftligt via brev, fax eller särskild blankett
- via formulär på www.landskrona.se
- muntligt via besök eller telefon

Vad är en synpunkt?

För Landskrona stad är en synpunkt:

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

Synpunkter skiljer sig från *frågor* som fortlöpande ställs till staden om våra tjänster och service. Synpunkter kan vara klagomål som bottnar i ett missnöje av något slag.

Hur vi arbetar med synpunkter?

- Registrering av synpunkter sker i ett särskilt datasystem som kallas DF-Respons. En eller flera på varje enhet utses att ansvara för registrering i datasystemet.
- För att underlätta hanteringen av synpunkter, bör synpunktslämnaren hänvisas till rätt förvaltning och om möjligt rätt handläggare. Stadens televäxel är utrustad med en förteckning över de handläggare på respektive förvaltning som tar emot synpunkter.
- Den person som tar emot synpunkten ansvarar för att synpunkten blir registrerad i systemet, att rapportering sker till ansvarig handläggare samt att kunden får ett skriftligt meddelande att vi mottagit synpunkten och vem som handlägger ärendet.
- Vid muntliga synpunkter använder den som tar emot synpunkten

de förtryckta blanketter som finns för att sedan själv registrera eller lämna för registrering i datasystemet. Både muntliga och skriftliga synpunkter får en skriftlig bekräftelse (vilken skall sparas) på att vi mottagit synpunkten.

- Anonyma synpunkter registreras och överlämnas för handläggning till ansvarig handläggare. Någon återkoppling till kunden kan inte ske.
- Gäller synpunkten en annan förvaltning är det din uppgift att se till att synpunkten kommer till rätt förvaltning.
- Synpunkten besvaras så snabbt som möjligt utifrån dess omfattning och beskaffenhet. Målet bör vara att svar om åtgärd ska vara kunden tillhanda inom tio arbetsdagar. Vid handläggningstider längre än tio arbetsdagar skall dock kunden inom samma tid få meddelande om att handläggning pågår, samt orsaken till förseningen.
- Om synpunktslämnaren inte är nöjd med svaret eller handläggningen, ska närmaste chef ta över ärendet.
- En synpunkt är generellt sett att betrakta som offentlig handling. Om uppgifterna i ett klagomål ska sekretessbeläggas erfordras stöd enligt sekretesslagen. Vid osäkerhet, kontakta respektive nämndsekreterare eller Stadsledningskontorets juridiska avdelning. OBSERVERA att ett sekretessbelagt klagomål måste diarieföras på sedvanligt sätt.
- Allmänna synpunkter skall särskiljas från avvikelshantering enligt lag (exempelvis inom vården Lex Sara, Lex Maria). Överklaganden enligt lag hanteras inte i den allmänna synpunktshanteringen. Även andra system, till exempel felanmälan på Teknik- och stadsbyggnadsförvaltningen ligger utanför klagomålshanteringen.

Synpunkterna dokumenteras och registreras utifrån följande övergripande kvalitetsfaktorer

Bemötande	uppträdande från personal
Delaktighet/inflytande	hur hänsyn tas till individuella önskemål och behov, dessa efterfrågas inte
Tillgänglighet	kontaktmöjligheter med handläggare, tjänstemän, politiker och övrig personal
Handläggning	handläggning i ett ärende
Handläggningstid	handläggningstid i ett ärende
Utförande	utförande av tjänster och service
Trygghet	känner sig otrygg i kommunalt boende, skola, på gator etc.
Information	information om beslut, avgifter, rättigheter och aktiviteter
Valfrihet	ingen möjlighet att välja mellan olika alternativ
Boendemiljö	bostaden och dess närmiljö
Mat	variation, varmhållning, tider och miljö vid måltider och matdistribution
Annat	övrigt som inte rymts i ovanstående kriterier

Ovanstående kvalitetsfaktorer bör ytterligare definieras utifrån resp nämnd/förvaltnings verksamhet.

Sammanställning, redovisning och uppföljning

En sammanställning av registrerade synpunkter och vidtagna åtgärder sker minst kvartalsvis av ansvarig chef. Rapport lämnas till förvaltningschef och nämnd minst två gånger per år, eller efter behov/önskemål.

Redovisning till kommunstyrelsen sker en gång per år i samband med bokslut och årsredovisning.

Följande uppgifter ska redovisas till resp nämnd

- Antal klagomål, fördelat på enhet/verksamhetsområde och utifrån fastställda kvalitetsfaktorer
- Antal åtgärder samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålen, utifrån fastställda kvalitetsfaktorer.

IT-systemet DF-Respons

För att hantera inkomna synpunkter använder vi ett gemensamt registreringsverktyg, DF-Respons. Systemansvarig finns inom Stadsledningskontoret.

Varje förvaltning har en eller två personer som är ansvariga för systemet inom förvaltningen. Det är i första hand till dem man vänder sig när man har frågor som rör systemet. På varje förvaltning finns personer som utsetts att handlägga synpunkterna. Dessutom finns det personer som kan registrera de inkomna synpunkterna.

När någon börjar eller slutar i organisationen är det viktigt att den som är ansvarig för systemet får besked om detta.

Vid semester eller längre frånvaro får varje förvaltning hitta rutiner som passar den egna organisationen.

Positivt för medborgaren:

- Enkelt att lämna synpunkter
- Man kan lämna dem till vem som helst som är anställd i kommunen
- Alla synpunkter registreras, inga försvinner
- Man får klart besked om vem som ansvarar för att göra något åt saken

för politikerna

- politikerna får veta vad medborgarna tycker om våra tjänster och vår service. Det ger dem ytterligare ett underlag att fördela pengarna efter

för oss anställda

- vi behöver bara kunna svara på frågor som handlar om vår arbetsplats
- får vi andra synpunkter skickar vi dem vidare till rätt del av organisationen
- vi kan vara säkra på att den som lämnat synpunkter får ett svar
- vi uppfattas som kunniga och serviceinriktade

