



## KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING Nr 008.11

---

Antagen/Senast ändrad	Gäller från	Dnr
Kf 2001-05-28 § 47	2001-05-29	2000/487-100
Kf 2017-10-30 § 131	2017-10-31	2017/719

### **POLICY FÖR KVALITETSARBETE - SYNPUNKTSHANTERING I BROMÖLLA KOMMUN**

Inom Bromölla kommun vill vi ta alla såväl positiva som negativa synpunkter och idéer från våra medborgare på allvar. Vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Därför vill vi genom detta dokument med tillhöriga handläggningsrutiner göra det så enkelt som möjligt för enskilda att framföra synpunkter. Vår uppmaning är att allmänheten ska lämna synpunkter eller framföra kritik för att vår verksamhet ska utvecklas i positiv riktning.

Bromölla kommun har valt att redovisa framförda synpunkter i sammanställning för hela kommunen. Ansvarig för sammanställning och diarieföring är Kansli- och utvecklingsenheten.

Synpunktshanteringen i Bromölla kommun ersätter inte enskildas rätt att överklaga kommunala beslut. Vid tveksamhet ska vi alltid fråga den enskilde om överklagande avses. Detta är en viktig rättstrygghetsfråga för enskilda. Hanteringen får inte heller ersätta Patientnämndens verksamhet.

- Vi tar alla synpunkter på allvar.
- Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten.
- Vårt mål är att lösa problem där de uppstår.
- Vi har tydliga rutiner.
- Vi hanterar synpunkter utan dröjsmål.
- Vi har en systematisk uppföljning och dokumentation.

Frågeställningar eller utredningsuppdrag hanteras inte inom ramen för synpunktshantering.

För hantering av synpunkter rörande enskilda partier och enskilda ledamöter gäller följande:

1. Skrivelserna diarieförs inte och hanteras inte inom "Tyck till".
2. Skrivelserna vidarebefordras till den som är utpekad i skrivelsen och till gruppledaren för det/de partier som utpekas i skrivelsen.
3. Avsändaren får information om att skrivelsen vidarebefordrats.

#### **Vi tar alla synpunkter på allvar**

En synpunkt där det framförs kritik ger oss möjlighet att ta itu med det problem eller missförstånd som är förknippat med synpunkten. Det är inledningen på den process där vi ska föra en dialog, förklara och se om vi kan förändra något. Om det visar sig att en felaktighet begåtts ska vi försöka ställa till rätta och arbeta för att felet inte upprepas. Det är en unik möjlighet för oss att förbättra vår kvalitet. Ett korrekt och vänligt bemötande är en förutsättning i denna process.

Var och en som vänder sig till kommunen med en synpunkt ska behandlas rättvist och respektfullt. Vi vill att våra medborgare ska uttrycka sin åsikt om de tjänster eller den service som Bromölla kommun tillhandahåller. Den tid vi lägger ned på att ta del av eller lyssna till synpunkter är värdefull för utvecklingen av vår verksamhet.

Om kritik framförs mot den kommunala omsorgen eller vården måste det klargöras om ärendet ska behandlas enligt denna rutin eller om den enskilde avser en anmälan till Patientnämnden eller annan instans.

### **Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten**

Våra medborgare är de som bäst kan bedöma om vi gör en bra insats eller erbjuder bra tjänster. Synpunkter är ett effektivt sätt att identifiera våra starka och svaga punkter.

### **Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår**

Om problem uppstår är målet alltid att i första hand lösa dem där de uppstår. När detta inte är möjligt är det viktigt att Bromölla kommun har en tydlig rutin som beskriver vart man ska vända sig. Vanligen går det att reda ut enkla fel eller missförstånd genast. Vi måste vara tydliga och förklara vad det är som kan ha blivit fel eller varför ett visst beslut fattats. Vi ska inte vara rädda för att be om ursäkt om vi varit otydliga eller har gjort fel. Om en person upplevt ett felaktigt bemötande är det också viktigt att försöka reda ut vad som hänt.

Det är också viktigt att kommunen får en möjlighet att förklara om man inte kan tillmötesgå vissa önskemål på service eller tjänster.

### **Vi har tydliga rutiner**

Alla som arbetar i någon verksamhet inom kommunen ska känna till att det finns en rutin för hur synpunkter kan framföras och registreras. Vi måste alla kunna hjälpa enskilda personer att lämna synpunkter enligt denna rutin.

Synpunkter inlämnas med fördel digitalt via kommunens hemsida. Det går även bra att lämna synpunkt muntligt eller skriftligen över disk, per post eller e-post.

### **Vi hanterar synpunkter utan dröjsmål**

Inom tio arbetsdagar ska den som framfört synpunkter få återkoppling från kommunen. Detta under förutsättning att du som vill ha svar från oss har gett oss ditt namn och dina kontaktuppgifter. Det går bra att lämna synpunkt anonymt, men då kan du inte få ett svar.

### **Vi har en systematisk uppföljning och dokumentation**

Vi ser hela synpunktshanteringen som ett viktigt verktyg i vårt kvalitetsarbete.

Alla inlämnade synpunkter diarieförs samlat för hela kommunen. De utreds på det ansvariga verksamhetsområdet. Synpunkterna sammanställs som tydligt visar antal, vilken karaktär, vilket verksamhetsområde som är ansvarigt samt vilka åtgärder som vidtagits. Sammanställningar kommer att rapporteras fortlöpande till Kommunstyrelsen.

---