



Synpunktshantering i Ale kommun

Kommunövergripande riktlinjer för samtliga nämnder

Styrdokument	
Dokumenttyp	Riktlinjer
Beslutad av	Kommunstyrelsen
Beslutsdatum	2009-01-13
Ansvarig förvaltning	Kommunstyrelsens förvaltning
Gäller för	Hela organisationen
Gäller från	2009-01-13
Gäller till	Tills vidare
Följs upp	Vid behov
Revideras	Vid behov

Kommunövergripande riktlinjer för hantering av synpunkter i Ale kommun

1. Utveckling av dialogen med brukarna och medborgarna

Synpunktshantering handlar om att utveckla dialogen med brukarna och medborgarna och ett systematiskt och kommunövergripande system för att hantera synpunkter utgör en del i kommunens lednings- och styrsystem.

Synpunktshantering skapar dels ökad delaktighet och inflytande för den enskilde och därmed en bättre kvalitet och dels ökad legitimitet för våra tjänster och vår service. Detta leder till ett ökat förtroende för den kommunala verksamheten, då verksamhetsutvecklingen främjas och stimuleras genom att förbättringsområden lyfts fram. Genom löpande uppföljning och redovisning av resultaten skapas underlag för styrning och ledning av kommunen samt för politiska prioriteringar. Synpunktshantering är således både ett verktyg för medborgardialog och ett förbättringsverktyg.

Vid sidan av utvecklingsperspektivet så skapar det systematiska arbetet också ett förhållningssätt i organisationen som präglas av dialog och lyhördhet. Genom att fokusera på kommunikation skapas värden som stärker kommunen i sin roll som tjänsteutförare och servicegivare och etablerar en grund för bra bemötande såväl gentemot brukare och medborgare som internt.

För att ett sådant förhållningssätt ska prägla och omfatta hela den kommunala organisationen krävs att samtliga delar omfattas av systemet, inte bara en förvaltning eller en verksamhet. I en politiskt styrd organisation är det givetvis viktigt att alla verksamheter fångar in och förmedlar brukarnas och medborgarnas åsikter om den kommunala servicen till de styrande politikerna.

2. Syftet med synpunktshanteringen

Med kommunövergripande systematisk synpunktshantering vill kommunen ta emot och hantera information som ger en bred bild av åsikterna kring kommunens service och tjänster. Alla ska ges möjlighet att på ett enkelt och lättillgängligt sätt lämna synpunkter.

Syftet med att införa synpunktshantering är att vi ska få reda på det vi inte vet idag om hur brukarna och medborgarna upplever vår service och våra tjänster. Att få ”den tysta” brukaren/medborgaren att tala, att vara lyhörd samt att göra något konstruktivt med det vi hör. Det gäller att stimulera den enskilde att ge återkoppling och därmed fånga upp synpunkter, idéer, förslag och eventuellt missnöje.

Syftet med synpunktshanteringen är vidare dels att få en snabb hantering av synpunkter så att vi undviker att problem accelererar och dels att skapa ett viktigt underlag för organisationens lärande och kontinuerliga förbättrings- och utvecklingsarbete.

Synpunktshanteringen är också ett komplement till kommande servicedeklarationer.

3. Kommunövergripande riktlinjer och förhållningssätt för synpunktshanteringen

3.1 Inledning

Av avgörande betydelse vid införande av kommunövergripande synpunktshandtering är att det finns riktlinjer, som lägger fast inriktningen för kommunens allmänna förhållningssätt till synpunkter och som visar på vilken attityd till och vilket synsätt på synpunkter ledningen vill att organisationen ska ha.

I Ale kommun tar vi alla synpunkter från våra brukare och medborgare på allvar. Vi ser det som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Utmaningen ligger i att hantera synpunkterna på ett konstruktivt sätt. En synpunkt, rätt hanterat, kan förändra en negativ inställning hos medborgaren/brukaren till en positiv.

Målet är att synpunktshandringen ska ske så nära brukaren som möjligt. Den enskilda enheten/motsvarande ska i första hand i dialog med den enskilde brukaren/medborgaren försöka lösa problem där de uppstår. När detta inte är möjligt måste brukaren/medborgaren veta vart man ska vända sig. Det ska vara enkelt och smidigt att lämna in sina synpunkter.

För att vår verksamhet ska hålla god kvalitet ska vi hantera synpunkter utan dröjsmål. Vi ska ha en uppföljning som innefattar systematisk hantering och dokumentation av hur brukarna och medborgarna uppfattar kvaliteten i vår service och våra tjänster.

3.2 Med synpunkter menar vi (definition)

Det är viktigt att begreppet synpunkter i ett kommunalt sammanhang ges en bred innebörd, då det ligger en demokratisk dimension i ett sådant synsätt.

Synpunktshandtering ska omfatta alla åsikter från brukarna och medborgarna i olika former kring kommunens arbete exempelvis synpunkter, förslag och beröm men också klagomål.

Vi definierar en synpunkt som ett uttryckt för att brukaren/medborgaren har en åsikt om kommunens service eller tjänster. Synpunkten kan röra hur servicen eller en tjänst utförts, nivån på åtgärden eller avsaknaden av åtgärd från kommunens sida.

Synpunktshandtering är ett komplement till den lagliga möjlighet som finns för enskilda att överklaga beslut. Det finns en mängd situationer där synpunkter och åsikter finns, men som inte kan hanteras genom lagstiftningen. Detta är frågor som brukarna/medborgarna erfarenhetsmässigt upplever som kvalitetsmässigt minst lika viktiga som själva innehållet i ett beslut.

Det handlar om vårt bemötande, attityder och förhållningssätt gentemot våra brukare/medborgare. Synpunktshandringen ska rikta intresset mot dessa frågor och betydelsen av att fånga in och beakta synpunkter som brukarna/medborgarna framför.

Även andra befintliga system, t. ex. avvikelse- och felanmälan, ligger utanför synpunktshandringen.

Respektive nämnd/förvaltning har att, vid genomförandet, definiera inom vilka områden olika frågor hör hemma och hur de ska tas om hand.

3.3 Riktlinjer och förhållningssätt för kommunens synpunktshantering

- **Vi tar alla synpunkter på allvar**
- **Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten**
- **Vi har som mål att lösa problemen där de uppstår**
- **Vi har tydliga rutiner**
- **Vi har en systematisk dokumentation och uppföljning**
- **Vi åtgärdar snabbt och förbättrar kontinuerligt**

3.4 Riktlinjernas innebörd

- **Vi tar alla synpunkter på allvar**

Våra brukare och medborgare har all rätt att uttrycka sina åsikter om och ha synpunkter på den service de får och de tjänster vi utför. Den enskilde har rätt till ett bra bemötande, att bli respekterad och lyssnad på.

Våra brukares och medborgares upplevelse av våra tjänster och vår service är en viktig information i vårt arbete med att förbättra verksamheten och vi ser synpunktshandlingen som en del i vår systematiska verksamhetsutveckling med kontinuerliga förbättringar.

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

Synpunkter är ett effektivt sätt att identifiera våra svaga punkter. En synpunkt är en möjlighet att bli ännu bättre på det vi gör.

En synpunkt ger oss möjlighet att ta itu med det problem eller missförstånd som är förknippat med synpunkten. Att föra en dialog, ställa till rätta och se vad vi kan lära. Det är en unik möjlighet att ge god kvalitet.

- **Vi har som mål att lösa problemen där de uppstår**

Synpunkterna ska fångas upp så nära brukaren och medborgaren som möjligt. Målet är alltid att den enskilda enheten/motsvarande i dialog med den enskilde brukaren eller medborgaren ska försöka lösa problemet där och då det uppstår.

När detta inte kan klaras av måste brukaren/medborgaren veta vart man ska vända sig.

- **Vi har tydliga rutiner**

Nämnderna ska, utifrån riktlinjerna, utforma rutiner för handlingen inom sin förvaltning. Alla som arbetar i kommunen ska känna till de kommunövergripande riktlinjerna och de förvaltningsspecifika rutinerna för synpunktshandlingen.

Synpunkter kan lämnas muntligt personligen, per telefon, via kommunens hemsida eller skriftligen på olika sätt. En lättillgänglig och enkel blankett ska finnas att använda. Man kan vara anonym när man framför sin synpunkt.

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

Alla synpunkter ska registreras inom respektive nämnds förvaltning.

Synpunkterna ska dokumenteras så att de kan sammanställas för analys, utvärdering och lärande. Synpunkterna ska fortlöpande följas upp inom förvaltningen enligt av respektive nämnd fastställda rutiner.

- ***Vi åtgärdar snabbt och förbättrar kontinuerligt***

Vår första åtgärd när vi får en synpunkt är att försöka åtgärda problemet eller missförståndet så snart det är möjligt. Vi ger den enskilde ett snabbt och enkelt svar och/eller rättelse.

Om inte problemet kan åtgärdas då det uppstår ska den som framfört synpunkten få svar från berörd förvaltning inom en vecka (7 kalenderdagar). Tar problemet längre tid att åtgärda/ge svar på ska den som framfört synpunkten hållas underrättad under handläggningens gång.

Förbättringar i verksamheten sker kontinuerligt utifrån inkomna synpunkter. Resultatet utvärderas och analyseras för att förbättringar ska kunna ske.

4. Införandet i förvaltningarna

4.1 Information och förankring

Att införa en systematisk synpunktshantering i hela kommunen är ett stort och genomgripande förändrings- och utvecklingsarbete. Det handlar om ett förhållningssätt där Alebon sätts i centrum. För att införandet ska lyckas måste alla medarbetare bli delaktiga och få kunskap inom området. Attityder och förhållningssätt måste diskuteras i respektive förvaltning inför och i samband med införandet.

Det är viktigt att sprida information såväl externt som internt om att kommunen inför en systematisk och kommunövergripande synpunktshantering. Det är också mycket viktigt att alla medarbetare får information kring synpunktshantering och att det förs en dialog i verksamheterna om attityder och förhållningssätt, för att skapa förståelse för varför vi ska hantera synpunkter på ett mer systematiskt sätt än hittills.

Den externa informationen ansvarar Kommunstyrelsens förvaltning för i samarbete med förvaltningarna. Intern informationen till all personal och förankringsarbetet med dialog om förhållningssätt svarar respektive förvaltning för med stöd av Kommunstyrelsens förvaltning.

En kommunövergripande vägledning för all personal ska tas fram av Kommunstyrelsens förvaltning, som varje förvaltning ska komplettera med förvaltnings-specifika rutiner avseende hur man utifrån de övergripande riktlinjerna ska hantera synpunkterna inom förvaltningen.

4.2 Uppföljning och utvärdering

Vi ser hela synpunktshantering som en del i vårt arbete med systematisk verksamhetsutveckling med kontinuerliga förbättringar. Ett bra system för synpunktshantering ger viktig information för den aktuella verksamheten och enheten.

En samlad kunskap om alla synpunkter ger viktig information till ledningen. Ledningen får veta om det finns behov av nya arbetssätt eller en förbättrad organisation. Ett system

för synpunkter ger dessutom ett förtroendefullt förhållande till brukarna och medborgarna. Genom att utveckla metoder för egenkontroll och ständiga förbättringar höjer vi kvaliteten.

Synpunktshantering ska fungera som ett instrument för de förtroendevalda att följa upp verksamheten. Det är därför viktigt att de synpunkter som kommer in sammanställs och redovisas på olika nivåer i organisationen. Uppföljningen är ett sätt att få kunskap om vad brukarna/medborgarna tycker om verksamheten och ger därmed ett underlag för att bättre kunna prioritera vid politiska beslut. Varje nämnd har ansvaret för att så sker inom sitt område. Kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för den kommunövergripande uppföljningen till Kommunstyrelsen.