



# Policy för synpunktshantering i Bengtsfors kommun

## Syfte

Syftet med att införa systematisk hantering av synpunkter i Bengtsfors kommun är flera. Ett av syftena är att ta tillvara på medborgarnas/brukarnas synpunkter och klagomål för att kunna utveckla och förbättra verksamheterna och ett annat är att utveckla medborgar- och brukardialogen. Kommunens skyldighet att på ett systematiskt sätt hantera synpunkter/klagomål finns också reglerat i lagstiftningen.

Till denna policy finns detaljerade rutiner framtagna som stöd i arbetet med synpunktshantering.

## Definition av begreppet synpunkt

Med synpunkt menas varje uppfattning eller förslag som kräver en respons. Om en person kontaktar kommunen för att klaga, framföra en positiv eller negativ uppfattning eller ett förslag, är det en synpunkt. Det finns inte utrymme för en enskild medarbetare att göra en personlig bedömning eller göra egna värderingar.

## Kommunens förhållningssätt till synpunkter

Alla medarbetare i Bengtsfors kommun ansvarar för att

- Underlätta för medborgare och brukare att komma med synpunkter
- Alla synpunkter tas på allvar och fångas upp så nära medborgaren/brukaren som möjligt
- Synpunkter slussas vidare i organisationen, om de inte går att lösa direkt
- Inkomna synpunkter behandlas så snabbt som möjligt
- Inkomna synpunkter besvaras och registreras
- Medborgare/brukare som kommer med synpunkter bemöts på ett professionellt och respektfullt sätt

## Avgränsning

Synpunkter enligt denna policy ersätter inte medborgarens rättighet att överklaga ett myndighetsbeslut enligt Förvaltningslagen.

Policyn är inte heller avsedd att hantera synpunkter som rör kommunens arbetsgivaransvar.

## Rutiner

Alla som arbetar i någon verksamhet inom kommunen ska känna till att det finns upprättade rutiner för hur synpunkter kan framföras och registreras. Samtliga anställda måste kunna hjälpa enskilda personer att lämna synpunkter enligt dessa rutiner.

### **Registrering av synpunkter**

Inkomna synpunkter registreras, följs upp och blir en allmän handling liksom de personuppgifter som lämnas. En allmän handling kan läsas av andra under förutsättning att synpunkten inte innehåller uppgifter som ska sekretesskyddas.

Synpunktslämnare kan vara anonyma, men då kan ingen återkoppling om ärendet ske.

### **Publicering**

Avslutade ärenden ska publiceras på kommunens hemsida, [www.bengtsfors.se](http://www.bengtsfors.se) med kompletta synpunkter och svar. Synpunktslämnaren lämnas inte ut utan synpunkterna läggs ut anonymt.

Synpunkter som är sekretessmarkerade, innehåller klagomål/kränkningar mot enskild medarbetare/individ, går att spåra till en viss person eller på annat sätt strider mot lagar eller kommunens övriga policydokument publiceras inte.

Inkomna synpunkter som inte rör kommunens verksamheter eller är av politisk karaktär publiceras inte heller.