

POLICY FÖR

Synpunkts- hantering



Antaget av	Kommunfullmäktige
Antaget	2019-12-09 § 173
Giltighetstid	Från 2020-01-01 och tillsvidare, dock längst fyra år efter antagande
Dokumentansvarig	Kommunstyrelsens kansli

Håbo kommuns styrdokumentshierarki



Diarienummer

KS 2019/00318 nr 91816

Gäller för

Håbo kommuns samtliga nämnder

**Tidpunkt för
aktualitetsprövning**

-

Ersätter tidigare versioner 2010-06-14 KF § 54

Relaterade styrdokument -

Policy för synpunkthantering

Inledning

Invånarnas synpunkter och klagomål är värdefulla för att utveckla och förbättra Håbo kommuns service och verksamheter. De ger också ett tillfälle till delaktighet och medborgardialog. Enkla kontaktvägar och ett professionellt och trevligt bemötande är grunden för en väl fungerande synpunktshantering.

Syfte

Synpunktshanteringen är ett instrument för att förbättra och utveckla den kommunala verksamheten i syfte att

- stärka invånarnas/brukarnas inflytande.
- öka invånarnas/brukarnas möjlighet att påverka utformningen av olika tjänster.
- utöka dialogen med invånarna/brukarna och företagare.
- ge kommunledningen trovärdiga signaler från invånarna/brukarna om var det kan finnas brister i verksamheten.
- underlätta för kommunen att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i den kommunala verksamheten.
- ge respektive verksamhet ett trovärdigt underlag för diskussioner kring förbättringar.
- underlätta för verksamheterna att ta med sig ett invånare-/brukarperspektiv i planerings- och kvalitetsarbetet.
- öka trovärdigheten och legitimiteten för den kommunala verksamheten genom att visa att vi tar invånarnas/brukarnas synpunkter på allvar.

Avgränsning

Synpunktshanteringen avser inte interna klagomål, felanmälningar, skadeståndsanspråk eller överklaganden. Det är viktigt att skilja synpunkter och klagomål från den lagliga rätten till överklagan och besvär över vissa fattade beslut som kommunens medborgare har. Överklagan och besvär har sina egna rutiner och riktlinjer.

Synpunktshantering i Håbo kommun

Vi har kända rutiner och skyndsam hantering

Alla som arbetar inom Håbo kommun ska känna till rutinerna för synpunktshanteringen.

Synpunkter och klagomål handläggs skyndsamt. Återkoppling till avsändaren om vilken verksamhet som handlägger synpunkten ska ske inom två dygn, när kontaktuppgifter till synpunktslämnaren finns.

Trots skyndsam handläggning kan vissa synpunkter behöva längre handläggningstid innan ärendet kan besvaras. I dessa fall informeras synpunktslämnaren om det.

Vi dokumenterar och följer upp alla synpunkter och klagomål

Ett fungerande system för att hantera synpunkter och klagomål är ett viktigt verktyg i kommunens löpande kvalitetsarbete. Genom att hantera inkomna synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt får vi ett viktigt kunskapsunderlag för uppföljning och planering av verksamheten.