

2012-02-01

Rutiner för kommunkoncernens hantering av synpunkter och felanmälan

Den gemensamma hanteringen av synpunkter och felanmälan berör alla kommunens avdelningar, AB Hultsfreds Bostäder (ABHB), Östra Smålands Kommunalteknikförbund (ÖSK), Hultsfreds Kommunala Industri AB(HKIAB), Campus Hultsfred, GYRO samt Rock City AB.

Felanmälan berör ABHB, ÖSK, HKIAB samt Rock City AB.

Så här tar vi emot synpunkter och felanmälan

www.hultsfred.se/synpunkt är navet för synpunktshanteringen och är direkt kopplad till vårt interna system Synpunkten. Synpunkterna fördelas till berörda administratörer i organisationen utifrån de kategorier synpunktslämnaren väljer.

Synpunkter som vi tar emot per telefon eller besök, kan registreras ”i andra hand” på Mitt Hultsfred, under ”Gemensamma program, Synpunkt – registrering”.

Vi tar emot synpunkter och felanmälan via:

- www.hultsfred.se/synpunkt
- Synpunktskort
- 0495- 24 00 00
- 0495- 24 18 50 felanmälan ÖSK
- E-post
- Fax 0495-24 19 07
- Brev
- Muntligt
- Besök

2012-02-01

Så här tar vi hand om synpunkter och felanmälan

Alla **medarbetare** ska kunna ta emot synpunkter och felanmälan ”i fält”, genom att använda synpunktskortet. Medarbetare som inte själva har möjlighet att registrera lämnar kortet till synpunktsadministratör eller ansvarig chef.

Synpunktsadministratörerna finns på varje avdelning och ansvarar för att registrera synpunkter och felanmälan i Synpunkten. De ansvarar även för att skicka inkomna synpunkter och felanmälan till berörd handläggare. Synpunktsadministratören ger inom två arbetsdagar synpunktslämnaren besked om att ärendet har mottagits, och om vem som är ansvarig handläggare. En ersättare för synpunktsadministratören ska finnas på varje avdelning.

Chef/handläggare ansvarar för att synpunkter och felanmälan besvaras, att åtgärd meddelas, och för att ärendet avslutas i Synpunkten. Chef/handläggare bedömer även om synpunkten bör publiceras, se vidare under ”Publicering”.

Tidsramar

Inom två arbetsdagar ska synpunktsadministratören ge synpunktslämnaren besked om att ärendet tagits emot, samt vem som är ansvarig handläggare. Handläggaren har tio arbetsdagar på sig att ge besked i frågan till synpunktslämnaren.

För felanmälan ska det finnas ett automatiserat standardsvar för mottagen felanmälan. Felanmälan, eller att kunna få sin synpunkt eller felanmälan besvarad, kräver att synpunktslämnaren uppger sina kontaktuppgifter.

Allmän handling och publicering

Synpunkter och felanmälan blir allmän handling enligt offentlighetsprincipen. Det innebär att vem som helst har rätt att ta del av synpunkten eller felanmälan, förutsatt att den inte innehåller uppgifter som ska sekretesskyddas enligt lag. Om bedömning behöver göras i samband med att en synpunkt eller felanmälan begärs ut, ska handläggaren vända sig till respektive förvaltningschef. Denne kan då på delegation pröva utlämnandet av allmän handling.

Synpunkter och felanmälan som kan vara av intresse för andra publiceras på www.hultsfred.se/synpunkt, förutsatt att den som lämnat synpunkten eller felanmälan inte har kryssat i rutan ”Jag vill inte att ni publicerar min synpunkt/felanmälan”. Den som lämnar synpunkt eller felanmälan måste alltså ge sitt medgivande till publicering. Synpunkter eller felanmälan som berörs av sekretess, innehåller personuppgifter, är kränkande, olämpliga eller inte gäller kommunens verksamhet publiceras inte.

Bedömning om publicering görs av berörd handläggare, som även kontrollerar att den som lämnat synpunkten eller felanmälan lämnat sitt medgivande för pub-

2012-02-01

licering. En granskning enligt personuppgiftslagen, PuL, ska alltid göras innan publicering.

Om publicering blir aktuell, ska detta ske efter att de tio arbetsdagarna har gått och bedömning gjorts. En person på varje förvaltning, företrädesvis handläggaren, bedömer vad som bör publiceras.

Uppföljning och arkivering

Ansvarig chef ansvarar för att synpunkter och felanmälan regelbundet följs upp och diskuteras på förvaltningarnas arbetsplatsträffar. Varje år tar central administratör ut redovisning till koncernledningsgruppen. Uppföljning däremellan sker på förvaltningsnivå.

Inkomna synpunkter och felanmälan skrivs ut, arkiveras och gallras med tvåårsintervall, enligt särskilt beslut. Huvudadministratör är ansvarig för att skriva ut, arkivera och gallra synpunkter och felanmälan som gäller hela koncernen. Gallringsregler för detta ska finnas inskrivna i huvudadministratörens dokumenthanteringsplan.

Varje administratör är ansvarig för att i pappersform arkivera och gallra inkomna blanketter och synpunktskort. Detta ska finnas inskrivet i varje administratörs dokumenthanteringsplan.

Politiska frågor

Den politiska debatten hanteras via Debattforum. Det är upp till varje politiskt parti hur aktivt partiet vill vara på Debattforum.

I de fall där det är svårbedömt om inkommen synpunkt eller felanmälan är en politisk fråga eller inte, avgör förvaltningschef detta.