

## Anvisning och rutin för synpunktshandlingen ”Säg vad du tycker”

### Syfte

För att underlätta handläggningen av synpunkter införs en gemensam hantering för alla förvaltningar i samband med uppstarten av Eskilstuna direkt. Syftet är att få en likvärdig hantering, för att säkerställa att alla får svar på sina synpunkter och för att underlätta hanteringen av sammanställningar som ska rapporteras in kontinuerligt.

### Definitioner

En synpunkt kan inkomma till kommunen på många olika sätt, bla genom e-tjänst, epost, post, på hemsidan, på telefon eller vid besök.

Begreppet *synpunkter* omfattar synpunkter, klagomål, förslag och beröm.

Ett *klagomål* är när en person ger ett klart uttryck för missnöje med kommunens service, tjänster eller produkter. Detta oavsett vad medarbetare eller politiker har för egen uppfattning.

### Avgränsningar gäller

- klagomål (enligt Skollagen)
- avvikelser (enligt Socialtjänstlagen, och Hälso- och sjukvårdslagen)
- felanmälningar
- misstanke om mutor eller brottsligt förfarande ska överlämnas till chefsjurist

### Arbetsgång och ansvar

#### *Ta emot synpunkt*

En synpunkt som inkommit till Eskilstuna direkt ska registreras i Solidus. Eskilstuna direkt ansvarar för att skicka synpunkten till berörd chef/handläggare på respektive förvaltning.

Synpunkter som inkommit till registrator eller chef/handläggare ska skickas till Eskilstuna direkt för hantering. Om registrator/chef/handläggare kan svara på synpunkten utan dröjsmål så skickas synpunkt och svar till Eskilstuna direkt för registrering.

Registrator ska alltid rådfrågas vid minsta osäkerhet om ärendet är en synpunkt eller något som ska hanteras enligt Skollagen, Socialtjänstlagen, Hälso- och sjukvårdslagen eller en felanmälning, detta gäller både handläggare på Eskilstuna direkt och på respektive förvaltning. Frågor (som inte tillhör synpunktshandlingen)

kan besvaras av registrator/chef/handläggare och behöver inte skickas till Eskilstuna direkt.

#### *Registrering*

Synpunkter registreras inte av respektive förvaltning i Lex utan endast av Eskilstuna direkt i Solidus (ärendehanteringssystem). Eskilstuna direkt ansvarar för att skicka synpunkten till berörd chef/handläggare.

#### *Åtgärd, återkoppling och avslut*

Synpunkten besvaras av ansvarig chef/handläggare och skickas till Eskilstuna direkt. Eskilstuna direkt ansvarar för att synpunktslämnaren får svaret på sin synpunkt.

Efter 5 arbetsdagar skickas en påminnelse till chef/handläggare om att synpunkten måste besvaras inom 10 arbetsdagar, om inget svar redan inkommit. En ny påminnelse skickas sedan ut var 3:e dag tills svar inkommit till Eskilstuna direkt. När synpunkten är besvarad så avslutas ärendet i Solidus.

#### **Sammanställningar och statistik**

Eskilstuna direkt ansvarar för att sammanställa synpunkter varje månad och skickar ut dessa till respektive förvaltnings offentliga brevlåda senast den 5:e varje månad. Sammanställningen registreras i LEX av respektive förvaltning i ett samlingsärende per år.

Eskilstuna direkt ansvarar för att sammanställa synpunkter till kommunstrateg kvaliteten på KLK inför delårsrapport och årsberättelse, första veckan i januari, april samt september. En kopia skickas även till processstöderna i processutvecklingsgrupperna och processledningsgrupperna (PUG/PLG).

#### **Ansvar för allmänna handlingar**

Varje nämnd ansvarar för sina allmänna handlingar, även i de fall man lämnat över arbetsuppgifter till Eskilstuna Direkt. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling ska en första bedömning göras om handlingen kan innehålla sekretess. Om handlingen är offentlig så kan den lämnas ut av Eskilstuna direkt. Om man bedömer att den kan innehålla sekretess så ska denna begäran alltid lämnas över till ansvarig förvaltning. Vid minsta fråga om osäkerhet ska man alltid lämna över ärendet till ansvarig förvaltning.

#### **Förvaring och gallring**

Alla synpunkter förvaras digitalt i Solidus och gallras (digitalt) efter 2 år. De synpunkter som inkommit på papper ska skannas in och originalhandlingarna kan gallras så snart den är registrerad.

Varje förvaltning ansvarar för att dokumenthanteringsplanen är uppdaterad enligt gällande rutin för synpunktshantering och för övriga handlingar som Eskilstuna direkt hanterar.

#### **Beslut och uppföljning av anvisning och rutin**

Anvisningen och rutinen är beslutad av ägaren till styrsystemet, ekonomidirektören och gäller till och med 2019, då den ska revideras.