

Policy för synpunktshantering i Flens kommun

Policy för synpunktshantering i Flens kommun

Syfte

Syftet med en gemensam policy för synpunktshantering är att bibehålla och utveckla god kvalitet i kommunens verksamheter genom att tillvarata de synpunkter som lämnas till kommunen.

Vad är en synpunkt?

Med begreppet synpunkt menas positiva och negativa uppfattningar, idéer och förslag som framförs av kommuninvånare eller andra intressenter och rör kommunens verksamhet och/eller tjänster. Det kan exempelvis vara klagomål, beröm, förslag till förändring eller en fråga.

Det ska vara enkelt att framföra synpunkter till kommunen

Lättillgänglig och tydlig information om synpunktshantering ska finnas på kommunens hemsida. Synpunkter ska kunna framföras muntligt eller skriftligt. Om återkoppling önskas ska kontaktuppgifter bifogas men det är också möjligt att vara anonym.

Rutiner för synpunktshantering

I Flens kommun är målsättningen att inkomna synpunkter ska besvaras inom tio arbetsdagar. Varje förvaltning utformar utifrån denna policy rutiner för synpunktshantering. Rutinerna ska även beakta de verksamhetsspecifika lagkraven.

Avgränsning

Synpunkter och klagomål rörande myndighetsbeslut hanteras inte som synpunkter utan överklagas enligt särskild ordning. Synpunktshantering omfattar inte felanmälningar. En synpunkt får inte på ett kränkande sätt vara utpekande mot enskild.

Synpunkter ska rapporteras till nämnderna

För att synpunktshantering ska bli en del av underlaget i kommunens kvalitetsarbete ska inkomna synpunkter löpande rapporteras till nämnderna. Inkomna synpunkter ska även synliggöras genom en årlig sammanställning som publiceras på kommunens hemsida.