

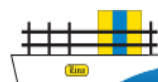


TÖREBODA KOMMUN

# Riktlinjer för hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Töreboda kommun

Antagen av kommunfullmäktige 2020-09-28





## Riktlinjer för hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Syftet med dessa riktlinjer är att kvalitetsäkra kommunens hantering av inkomna synpunkter och klagomål oavsett på vilket sätt de har framförts till kommunen.

*Exempel på vilka sätt synpunkter och klagomål kan framföras:*

- en person framför muntlig synpunkt och klagomål direkt till tjänsteperson eller ansvarig chef
- en person framför synpunkter och klagomål via mail eller sms
- en person framför synpunkter och klagomål via blanketten för synpunkt/klagomål
- en person framför synpunkter och klagomål via brev

Avsändaren ska få en bekräftelse på att synpunkten eller klagomålet inkommit till kommunen. Bekräftelsen ska skickas samma dag som synpunkten eller klagomålet inkommer. Det innebär att inkomna synpunkter och klagomål ska prioriteras. Ansvarig chef ska svara frågeställaren inom sju dagar.

### Roller och ansvar

#### *Kommunkansliets roll och ansvar*

Kommunkansliet ansvarar för att diarieföra synpunkter och klagomål samt för att skicka och diarieföra en bekräftelse till avsändaren samma dag som synpunkten/klagomålet inkommer till kommunen. Kommunkansliet ansvarar för att vidarebefordra det till ansvarig chef som inom sju dagar ska svara avsändaren.

Kommunkansliet består av förvaltningssekreterarna Kia Berg (Uu, Pu), Peter Andersson (Uku) och Marita Asp (Vou) samt kanslichef Ola Blomberg.

#### *Ansvarig chefs roll och ansvar*

Ansvarig chef ansvarar för att informera de tjänstepersoner som hen anser behöver ta del av synpunkten/klagomålet. Ansvarig chef ska bereda synpunkten/klagomålet och inom sju dagar svara avsändaren. Svaret inklusive eventuella handlingar, som exempelvis utredning, ska skickas till berörd förvaltningssekreterare för diarieföring. Ansvarig chef ska vid behov vidta åtgärder med anledning av synpunkten/klagomålet. Om klagomålet lämnas direkt till ansvarig chef ska hen omgående överlämna det till kommunkansliet där berörd förvaltningssekreterare diarieför samt skickar en bekräftelse till avsändaren.

Verksamhetschef ska två gånger årligen presentera en sammanställning över inkomna synpunkter och klagomål till kommunstyrelsen via berört utskott. Vidare ska verksamhetschef kontinuerligt lämna muntlig information om aktuella synpunkter och klagomål vid respektive utskottessammanträde.



### *Verksamhetens roll och ansvar*

När en synpunkt eller ett klagomål framförs direkt till verksamheten ska verksamheten omgående överlämna det till kommunkansliet där berörd förvaltningssekreterare diarieför samt skickar en bekräftelse till avsändaren. Om ansvarig chef redan fått del av synpunkten/klagomålet ska kommunkansliet informeras.

### *Anonym avsändare*

Riktlinjerna ska följas även om klagomålsställaren är anonym. Ärendet ska diarieföras och vidarebefordras till ansvarig chef. Ansvarig chef ska bereda synpunkten/klagomålet. Eventuella handlingar, som exempelvis utredning, ska skickas till berörd förvaltningssekreterare för diarieföring. Ansvarig chef ska vid behov vidta åtgärder med anledning av synpunkten/klagomålet.

### *Undantag från dessa riktlinjer*

Om en synpunkt eller ett klagomål framförs muntligt; via telefonsamtal eller ett personligt möte och är av så ringa art att verksamheten kan åtgärda eller förklara problemet omgående kan dessa riktlinjer bortes från. Detta kräver dock att avsändaren är nöjd med åtgärden eller förklaringen.

Synpunkter och klagomål på vatten, avlopp, gator, parker, allmänna platser, bygglov eller mjö och hälsoskydd (MTG-verksamheten) hanteras via E-tjänsten Infracontrol och hanteras enligt Mariestads riktlinjer för synpunkter och klagomål.

### *Årlig sammanställning*

Verksamhetschef ska två gånger årligen presentera en sammanställning över inkomna synpunkter och klagomål till kommunstyrelsen via berört utskott. Då berörd förvaltningssekreterare ska diarieföra samtliga synpunkter/klagomål som inkommer till kommunen (förutsatt att riktlinjerna följs) kan sekreteraren vara behjälplig med själva sammanställningen. Ansvarig verksamhetschef skriver tjänsteskrivelsen. I sammanställningen ska det framgå vilken enhet som berörs, vad klagomålet/synpunkten gäller och om det vidtagits någon åtgärd med anledning av klagomålet/synpunkten.

Verksamhet teknik ska presentera en sammanställning över synpunkter och klagomål två gånger årligen till kommunstyrelsen via utvecklingsutskottet.



## Blankett för synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter

För Töreboda kommun är det angeläget att hålla en hög kvalitet på det arbete vi utför. I detta arbete är dina synpunkter viktiga då de bidrar till att vi förbättrar och utvecklar våra verksamheter.

Ange vilken verksamhet som berörs av synpunkten/klagomålet:.....

.....

Datum:.....

Synpunkt eller klagomål :.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Förslag till förbättringar:.....

.....

.....

.....



Du kan lämna in synpunkten/klagomålet på något av följande sätt:

- i kommunhusets reception, Kontaktcenter
- med post till Töreboda kommun, Box 83, 545 22 Töreboda
- via e-post till [kommunen@toreboda.se](mailto:kommunen@toreboda.se)

Din synpunkt eller klagomål kommer att överlämnas av kommunkansliet till ansvarig chef för berörd verksamhet. Ansvarig chef kommer att återkoppla till dig inom sju dagar.

Namn:.....

Adress:.....

Telefon: .....E-post:.....

Du kan välja att lämna din synpunkt eller klagomål anonymt genom att inte fylla i dina kontaktuppgifter, då kan du dock inte få någon återkoppling.

*Allmän handling*

När du skickar in denna synpunkt eller klagomål registreras den som en allmän handling. Sverige har en offentlighetsprincip som ger alla medborgare och massmedia rätt till insyn i kommunens arbete genom att ta del av allmänna handlingar.

*Personuppgifter*

De personuppgifter som du lämnar i formuläret behandlas för att administrera din synpunkt eller klagomål. Kommunstyrelsen är personuppgiftsansvarig för behandlingen. Mer information om hur vi hanterar dina personuppgifter enligt dataskyddsförordningen finns på <https://toreboda.se/Toreboda-kommun/Kommun--politik/Trygghet-och-sakerhet/Behandling-av-personuppgifter.html>