



Oxelösund

Rutiner för Säg vad du tycker

Fastställda av kommunchefen
2011-12-06
2014-05-14 rev.



Säg vad du tycker

Inom Oxelösund kommuns samtliga verksamheter används systemet *Säg vad du tycker* för hantering av synpunkter från kommunens invånare och övriga intressenter.

Säg vad du tycker är ett arbetssätt för att systematiskt hantera synpunkter på kommunens olika verksamheter. Arbetssättet utgör en värdefull metod för kommunen att uppmärksamma brister och utveckla verksamhetens kvalitet ur ett kommuninvånarperspektiv.

För kommuninvånare och övriga innebär *Säg vad du tycker* en möjlighet till insyn och inflytande genom möjlighet till direkta kontakter med kommunala verksamheter och snabb återkoppling på frågor och synpunkter.

Rutiner för *Säg vad du tycker*

Det är viktigt att kommunen har fungerande och välkända externa rutiner för hur invånare och andra kan *lämna synpunkter*.

Det är också viktigt att kommunen har interna rutiner, förhållningssätt och ansvarsfördelning som säkerställer att *inkomna synpunkter* behandlas systematiskt och likvärdigt.

Kommunchefen har, med stöd av koncernledningsgruppen, fastställt följande rutiner för *Säg vad du tycker*. Rutinerna tillämpas i hela kommunkoncernen från och med 1 januari 2012.

Att lämna synpunkter

Synpunkter kan framföras på följande sätt:

- På kommunens blankett *Säg vad du tycker*¹
- Via länken *Säg vad du tycker* på kommunens hemsida www.oxelosund.se
- Via brev som skickas till berörd chef eller registrator
- Via E-post till Oxelösunds kommun kommun@oxelosund.se
- Genom samtal med berörd chef eller personal². Den som tar emot en synpunkt dokumenterar denna på blanketten eller skriver direkt via intranätet¹.

¹ Blankett och formulär finns på intranätet under rubriken *Säg vad du tycker*

² För att undvika missuppfattningar och feltolkningar ska vi sträva efter att de som kontaktar oss lämnar sina synpunkter skriftligt

Information om Säg vad du tycker

På varje arbetsplats inom kommunens verksamheter ska det finnas ett anslag uppsatt om mottagande av synpunkter³. I anslutning till anslaget ska kommunens blankett *Säg vad du tycker* finnas utlagd.

Ansvarsfördelning

Samtliga

Alla som är anställda inom kommunkoncernen ansvarar för att:

- Ta emot synpunkter från kommuninvånare och övriga
- Dokumentera muntliga synpunkter på blankett eller via länk på hemsidan⁴
- Informera närmaste enhetschef, och i förekommande fall avdelningschef, om inkommen synpunkt

Enhetschef

Det är enhetschefens ansvar att:

- Varje arbetsplats på enheten anslår information om *Säg vad du tycker*
- Om en synpunkt inkommer till enhetschef, ska återkoppling till synpunktslämnare ske senast dagen efter med kopia till registrator. Alternativt skickas inkommen synpunkt till registrator som ankomstregistrerar ärendet och tilldelar det en handläggare.
- Inkommen synpunkt handläggs och besvaras inom tre veckor från ankomstdatum. Kopia lämnas till registrator.
- Synpunkten förs ut i organisationen som underlag för diskussion och reflektion över förbättringar, t ex via arbetsplatsträffar
- Skriftligt informera registrator om vilka åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkterna

Registrator

Berörd nämnds/förvaltnings registrator ansvarar för att:

- Ankomstregistrera och diarieföra inkomna synpunkter samt samtliga svar och åtgärder som vidtas med anledning av inkomna synpunkter.
- Senast dag efter ankomstdag bekräfta mottagandet av synpunkt till avsändaren och meddela vem som handlägger ärendet.
- Bekräftelse behöver inte skickas om synpunkten har skickats direkt till enhetschef/handläggare.

³ Ett gemensamt anslag finns på intranätet under rubriken Säg vad du tycker

⁴ Den som lämnar en synpunkt måste informeras om att dokumentation sker och att synpunkten blir en offentlig handling. Han/hon ska ges möjlighet att lämna synpunkten anonymt.

Förvaltningschef

Det är förvaltningschefens ansvar att:

- Ge riktad information om *Säg vad du tycker* till de kommuninvånare och övriga, som enligt lag eller behov i övrigt, har rätt till detta
- I samband med årligt bokslut och verksamhetsberättelse sammanställa och redovisa inkomna synpunkter till berörd nämnd samt till Kommunstyrelsen⁵.

Registrering och diarieföring

Inkomna synpunkter registreras i det kommungemensamma diariet *Synpunkter*.

Varje enskild synpunkt upprättas som ett enskilt ärende. I ärendet registreras samtliga handlingar/händelser som hör till den aktuella synpunkten.

När ett ärende upprättas anges ansvarig nämnd/bolag i ärenderubriken.

T ex "*Synpunkt på D-skolans skolgård –Utbildningsnämnden*"

⁵ Ett gemensamt underlag för dokumentation och rapport på intranätet under rubriken *Säg vad du tycker*

Säg vad du tycker

Ansvarsfördelning

