

RUTIN FÖR

# Synpunkts- hantering i Ciceron



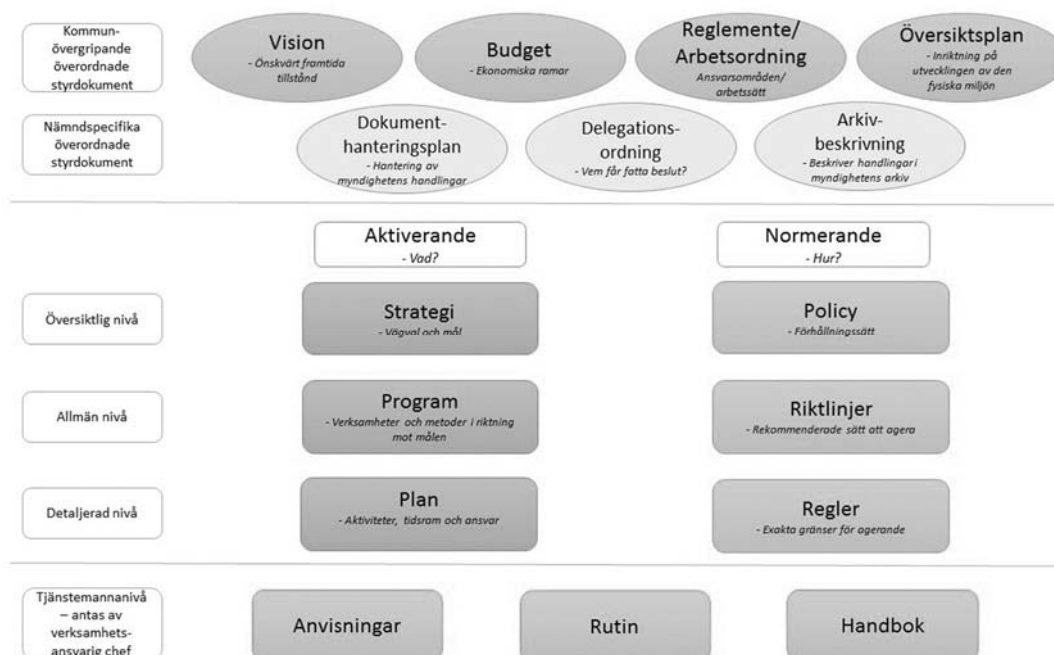
**Antaget av** Kansli- och kvalitetschef

**Antaget** 2018-10-31

**Giltighetstid** Tillsvdare

**Dokumentansvarig** Kansli- och kvalitetschef

## Håbo kommuns styrdokumentshierarki



**Diarienummer** KS 2018/00484, nr 83050

**Gäller för** Kommunövergripande, gäller för samtliga nämnder

**Tidpunkt för aktualitetsprövning** 2019-01-01

**Relaterade styrdokument** Policy för synpunktshantering (KF 2010-06-14 § 54)

### Förändringshistorik

<i>Version</i>	<i>Datum</i>	<i>Förändring</i>	<i>Ansvarig</i>
1.0	2018-06-11		
1.1	2018-10-31	Rutin för besvarande av synpunkt	

## Rutin för synpunktthantering

### Innehåll

Håbo kommuns styrdokumentshierarki	2
1. Inledning och syfte	4
2. Rutinbeskrivning	5
2.1 Skapa ärende	5
2.2 Registrera handlingar	6
2.3 Fördela och handlägga ärende	7
2.4 Avsluta ärende	8
2.5 Gallring	9
3. Återrapportera till nämnd	9

## 1. Inledning och syfte

Denna rutin utgår från kommunens *Policy för synpunktshantering* och fastställer det övergripande upplägget avseende hanteringen av synpunkter i kommunens centrala ärendehanteringssystem Ciceron. Rutinen ersätter tidigare rutin för synpunktshantering *Rutiner för handläggning av synpunkter* daterad 2010-04-08.

I Håbo kommun ska det vara enkelt för alla att lämna en synpunkt eller förslag samt klagomål och beröm. Dessa kan komma in till kommunen på olika sätt och kanaler samt beröra olika verksamhetsområden som styrs av olika lagstiftning och har olika riktlinjer och rutiner. Den enskilde som vill lämna in en synpunkt/klagomål/beröm/förslag behöver inte veta om hur den interna hanteringen fungerar utan ska känna sig trygg i att kommunen hanterar ärendet på ett skyndsamt och korrekt sätt, oavsett ärendetyp eller ansvarig verksamhet. Via kontaktcenter skapas en väg in för alla dessa ärenden men de kan även inkomma till kommunen på andra sätt.



Internt är det Kontaktcenter som bedömer det som kommit in och slussar många av de inkomna kontakterna/ärendena vidare baserat på gällande rutiner och riktlinjer. Varje verksamhet har ansvar att ta fram de rutiner som krävs för att hantera dessa. I figuren ovan visas några exempel på olika typer av ärenden som idag har olika hantering efter att de inkommit till kontaktcenter.

Denna rutin beskriver endast den vidare hanteringen av det som kan kategoriseras som synpunkter. Klagomål/synpunkter på myndighetsutövning i enskilda ärenden kan också hanteras i respektive verksamhetssystem och berörs i de fallen inte i denna rutin.

## 2. Rutinbeskrivning

Alla synpunkter som kommer in till kommunen per e-post hänvisas, vidarebefordras eller skickas direkt till synpunktsbrevlådan [synpunkter@habo.se](mailto:synpunkter@habo.se). Lämnas synpunkten via e-formuläret på hemsidan kommer de automatiskt dit. Synpunktsbrevlådan bevakas och administreras av Kontaktcenter under kommunhusets ordinarie öppettider.

Synpunkterna registreras i kommunens "Synpunktsdiarium" i Ciceron. I synpunktsdiariet registreras och handläggs endast synpunkter. Synpunktsdiariet är förvaltningsövergripande, vilket innebär att samtliga nämnders synpunktsärenden registreras och handläggs i samma diarium.

Handläggning och förvaring av synpunkter ska ske digitalt. Därför ska alla synpunkter oavsett format (telefon, e-post, vanligt postgång etcetera) registreras i synpunktsdiariet. Synpunkter som inkommer på papper skannas in och förvaras därefter samlade i en akt/pärm.

Synpunktsdiariet kommer att speglas ut på kommunens externa webbsida [www.habo.se](http://www.habo.se) via kommunens webbdarium "Ciceron Sök". Initialt kommer inte några handlingar att synliggöras i webbdariet, endast metadatat det vill säga informationen om handlingarna. Se rubrik *2.1 Skapa ärende* och *2.2 Registrera handlingar* för mer information om metadata och vad som är viktigt att tänka på vid tillförande av metadata.

### 2.1 Skapa ärende

Varje synpunkt som inkommer till kommunen initierar ett unikt ärende i Synpunktsdiariet. Detta därför att det ska vara enkelt för synpunktslämnaren att söka efter och bevaka sin synpunkt men även för att underlätta återsökning, uppföljning och översikt över aktiva ärenden (ärendebalans).

I Ciceron är obligatorisk metadata är markerad med en röd asterisk \*. Följande metadata är obligatorisk vid upprättande av ärende:

Metadata	Användning
Ärendebeskrivning*	För att underlätta återsökning och sammanställning bör ärendebeskrivningen innehålla följande information: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kategori (beröm, klagomål, förslag)</li><li>• Nämnd</li><li>• Avdelning/Enhet/Verksamhet</li><li>• Ämne</li></ul>
Ärende initierat av*	Kan till exempel vara en "privatperson" flera "privatpersoner" eller "anonym". Inga personuppgifter får förekomma i detta fält, använd istället begrepp som i exemplen ovan.

Metadata	Användning
Datum	Datum för när synpunkten <i>inkom</i> till kommunen.
Handläggare	Den som registrerar ärendet kommer att stå som handläggare för ärendet. Behörigheten kommer dock vara styrd så att alla medarbetare på Kontaktcenter och kansliet har åtkomst till att handlägga samtliga ärenden i synpunktsdiariet.

\*OBS! Inga personuppgifter i detta fält.

För att underlätta återsökningen av statistik bör också fälten Kategori, Åtterrapporeras till samt eventuellt Sökbegrepp användas vid ärenderegistreringen, dess är dock inte obligatoriska.

## 2.2 Registrera handlingar

I regel kommer synpunktsärenden att innehålla två dokumenttyper, synpunkt och svar/åtgärd. Varje handling (fil) utgör en (1) registrering. Precis som vid skapande av ärende är syftet med en (1) registrering per handling att underlätta återsökning, uppföljning och översikt.

Följande metadata är obligatorisk vid registrering av handlingar:

Metadata	Användning
Dokumentbeskrivning*	Se ärendebeskrivning (rubrik 2.1.1), synpunkten bör innehålla samma information.
Avsändare/Mottagare*	För både inkomna och upprättade dokument anges <i>avsändare</i> . Inga personuppgifter får förekomma i detta fält, använd istället begrepp som till exempel "Privatperson" eller "Gatu- och parkenheten".
Datum	Datum för när handlingen <i>inkom</i> eller <i>upprättades</i> .
Handläggare	Den som registrerar ärendet kommer att stå som handläggare för ärendet. Behörigheten kommer dock vara styrd så att alla medarbetare på Kontaktcenter och kansliet har åtkomst till att handlägga samtliga ärenden i synpunktsdiariet.
Dokumenttyp	Under dokumenttyp finns valen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Beröm</li> </ul>

Metadata	Användning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förlag</li> <li>• Klagomål</li> <li>• Svar</li> <li>• Överlämning till handläggare</li> </ul> <p>Detta måste alltid anges, för att underlätta framtagande av statistik, se rubrik 3 <i>Åtterrapporering till nämnd</i></p>
Riktning	<p>Det finns tre riktningar: ”Inkommande”, ”Upprättad” och ”Arbetsmaterial”.</p> <p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Inkommande</i> = Till exempel synpunkt.</li> <li>• <i>Upprättad</i> = Till exempel svar på synpunkt.</li> <li>• <i>Arbetsmaterial</i> = Endast under tiden handlingen skapas, blir upprättad när handlingen är fastställd. Kom ihåg att ändra riktning.</li> </ul>

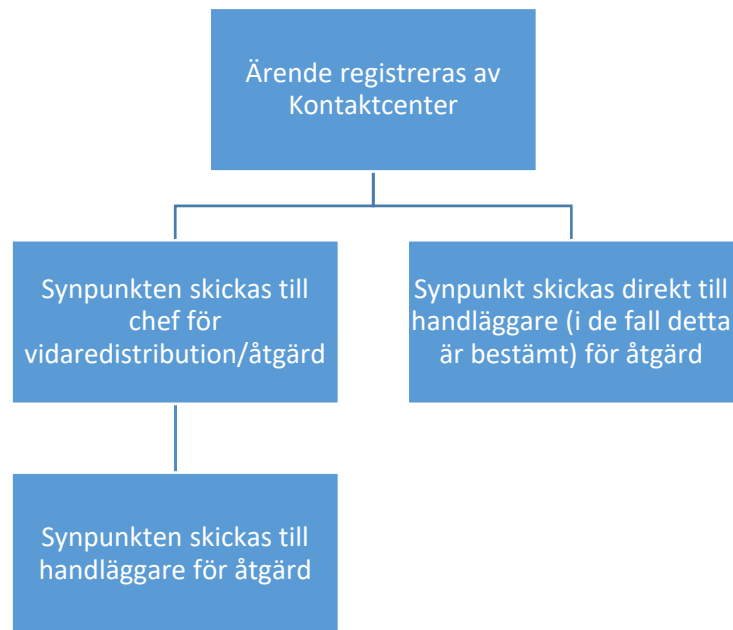
*\*OBS! Inga personuppgifter i detta fält.*

### 2.3 Fördela och handlägga ärende

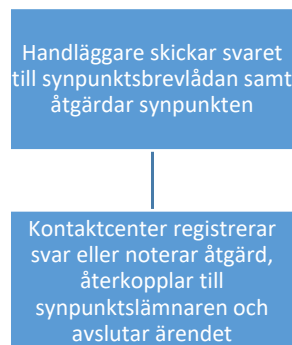
Synpunktsdiariet administreras av Kontaktcenter och kansliet, det betyder att det inte kommer att finnas några handläggare i diariet förutom medarbetare inom dessa verksamheter. Kontaktcenter ansvarar för den praktiska handläggningen i form av att skapa och avsluta ärenden och registrera handlingar i synpunktsdiariet. Kansliet ansvarar för support och system- utveckling/inställningar såsom arbetsflöden, nya användare och gallring.

Eftersom endast Kontaktcenter och kansliet har tillgång till dokument- och ärendehantering i synpunktsdiariet (diariet är finns tillgängligt via webbdariet) går det inte att tilldela handläggare via Ciceron. Däremot kommer synpunkten att via e-post skickas vidare till den e-postadress som angivits för det verksamhetsområde synpunkten rör för åtgärd. Därifrån kan sedan synpunkten fördelas vidare till rätt handläggare för svar. För vissa frågor finns det utsedda handläggare som ansvarar för åtgärd, i dessa fall kan synpunkten skickas direkt till handläggaren.

Emottagandet av alla synpunktsärenden ska återkopplas till synpunktslämnaren (om kontaktuppgifter finns) inom 48 timmar. Denna första återkoppling sker av Kontaktcenter. Det ska då framgå vilken organisation som ärendet kommer att hanteras av, vilket ärendenummer som synpunkten har och hur vidare återkoppling kommer ske.



Den som ansvarar för att åtgärda synpunkten ska återkoppla via e-post till synpunktsbrevlådan för registrering. Därifrån skickar kontaktcenter svaret direkt till synpunktslämnaren. Om återkoppling skett via , telefon eller möte ska Kontaktcenter meddelas via synpunktsbrevlådan för att detta ska noteras i ärendet. Även i de fall som synpunktslämnaren är anonym (eller inte har lämnat några kontaktuppgifter) ska ansvarig handläggare meddela hur synpunkten åtgärdats – för registrering/notering i ärendet.



Kontaktcenter har bevakning på öppna synpunktsärenden och kommer löpande att bevaka att återkoppling till synpunktslämnaren och/eller åtgärd genomförs. En första återkoppling från ansvarig handläggare via kontaktcenter till synpunktslämnaren ska ske inom 48 timmar. Det ska då framgå vilken handläggare som ansvarar för ärendet samt kontaktuppgifter till denna. Det ska även framgå när och hur vidare återkoppling i ärendet kommer ske. Vid utebliven återkoppling från ansvarig handläggare kommer ärendet att eskalera till ansvarig chef och sedan dennes chef.

## 2.4 Avsluta ärende

Alla ärenden ska avslutas så snart de är färdigbehandlade, detta för att underlätta översikt (ärendebalans) över aktiva ärenden. I regel kan ett synpunktsärende avslutas när synpunkten



är åtgärdad och synpunktslämnaren fått återkoppling. Skulle ett ärende avslutas för tidigt är det möjligt att öppna och fortsätta handlägga i ärendet.

### **2.5 Gallring**

Kommunstyrelsen äger informationen i det kommunövergripande synpunktsdiariet, det innebär att kommunstyrelsen är ansvarig nämnd för hanteringen av de allmänna handlingar som finns i diariet. Enligt kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan ska synpunkter gallras. Information om gallringsfrist (när handlingarna kan gallras) finns i rådande dokumenthanteringsplan för kommunstyrelsen.

När synpunkterna vidare distribueras från Kontaktcenter till kommunens nämnder för åtgärd blir de inkomna allmänna handlingar hos nämnderna. Det innebär att det är upp till respektive nämnd att upprätta beslut om gallring/bevaring av de synpunkter som inkommer till dem.

## **3. Åtterrapporera till nämnd**

Enligt kommunens policy för synpunktshantering ska synpunkter sammanställas och följas upp regelbundet i syfte att utveckla verksamheten.

Kontaktcenter ansvarar för att söka efter och sammanställa underlaget för åtterrapporeringen till nämnd. Hur ofta informationen kommer att tas ut beror på hur ofta respektive förvaltning vill ta del av informationen. Det kan till exempel vara på månadsbasis eller endast ett par gånger per år.

Underlag såsom analys, redovisning, tjänsteskrivelse etcetera ansvarar respektive förvaltning för att upprätta. Ärenden för åtterrapporering till nämnd och andra ärenden som kan komma att initieras utifrån inkomna synpunkter ska hanteras i respektive nämnds diarium. Synpunktsdiariet är endast avsett för synpunktsärenden.

Sammanställningen av information kommer att göras i Excel-format och skickas till respektive myndighetsbrevlåda (e-post) enligt överenskommen åtterrapporeringsfrekvens.