

## Riktlinjer för synpunktshantering - Kontakt Burlöv

Antagna av kommunens centrala ledningsgrupp 2020-02-25

*Synpunkter ger kommunen möjlighet att förbättra kvaliteten på kommunens verksamhet och service.*

*Kontakt Burlöv är Burlövs kommuns digitala process för hantering av registrerade synpunkter liksom allmänna frågor och felanmälningar. Dessa benämns nedan kontaktärenden. Med hjälp av e-tjänstportal säkerställs att merparten av alla generella och allmänna kontaktärenden behandlas på samma sätt oavsett hur de inkommer eller vilken förvaltning de lämnas till.*

*Systematisk hantering av kontaktärenden är ett led i arbetet med att öka kommuninvånarnas möjlighet till inflytande och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling.*

### Syfte, mål och förhållningsätt

Medborgare ska uppleva att Kontakt Burlöv är en del av Tillgängliga Burlöv. En medborgare ska få återkoppling på sitt kontaktärende inom fastställd svarstid samt vara nöjd med kommunens bemötande. För kommunen är processen ett redskap för att ta del av vad medborgare anser om kommunens verksamhet och service samt besvara frågor på ett respektfullt, positivt och snabbt sätt.

Medarbetare som har kontakt med medborgare ska känna till riktlinjer för synpunktshantering – Kontakt Burlöv och veta hur de ska agera om de tar emot kontaktärenden. I synnerhet synpunkter ska ses som värdefull information för att kunna ge kommunen möjlighet att förbättra sin verksamhet och service.

### Vad hanteras *inte* i processen Kontakt Burlöv (exempel)

- synpunkter från politiska partier och ärenden av politisk karaktär
- avvikelser och anmälningar enligt HSL respektive SOL (separat system)
- avvikelser och anmälningar som rör kränkningar (separat system)
- interna synpunkter från medarbetare.

Notera att kontaktärenden kan initieras via Kontakt Burlöv, men därefter kan komma att flyttas till eller registreras i annat verksamhetssystem och då avslutas i Kontakt Burlöv.

### Vem kan lämna och registrera ett kontaktärende

Alla medborgare och övriga externa personer som på något vis kommer i kontakt med kommunens verksamhet och service kan registrera kontaktärenden.

### Så kan kontaktärenden inkomma

- a) registreras via [www.burlov.se](http://www.burlov.se)
- b) lämnas muntligen av medborgare och registreras i systemet av medarbetare. Medborgarservice kan vara behjälpliga att registrera ett ärende om annan medarbetare eller politiker förmedlar information.

- c) Kontaktärenden som inkommer via sociala medier, t.ex. Facebook eller via kommunens officiella e-postkonto hanteras i respektive kanal.

### **Avisering från systemet**

Autosvar skickas från e-tjänstportalen vid registrerat kontaktärende. Vidare notifieras avsändaren när ärendet har handlagts respektive avslutats via e-post eller SMS av handläggare.

### **Inloggning med bank-id**

Väljer medborgaren att logga in i e-tjänstportalen med bank-id kan medborgaren följa sitt kontaktärende via e-tjänstportalens "Mina sidor".

### **Handläggning av ärenden**

Medarbetare tar emot och besvarar kontaktärendena. Svar, åtgärder och eventuella förslag till förbättringar dokumenteras i systemet.

Återkoppling till avsändare ska ske *inom 14 dagar* (10 arbetsdagar). Under sommarsemester kan undantag från handläggningstiden göras, då specialist kan vara frånvarande.

Svar ska lämnas skriftligen, muntligen, via e-tjänstportalen eller e-post. Handläggaren avslutar kontaktärendet när det har blivit besvarat/hanterat. Ärenden som lämnas anonymt kan av naturliga skäl inte besvaras.

### **Allmän handling och sekretess**

Inkomna ärenden och synpunkter betraktas som allmän handling enligt tryckfrihetsförordningen.

Handlingen är också offentlig om inte stöd finns för sekretessbeläggning enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser. Ärenden med personuppgifter beaktas särskilt.

### **Information om Kontakt Burlöv**

- Processägare för e-tjänsten är kommunikationsavdelningen.
- Kommunikationsavdelningen ansvarar för information om Kontakt Burlöv gentemot medborgare och övriga intressenter (extern information).
- Kommunikationsavdelningen ansvarar även för information om Kontakt Burlöv på intranätet Insidan samt utbildning i systemet för dem som behöver det.
- Förvaltningschefer ansvarar för att information om Kontakt Burlöv sprids i respektive förvaltning.
- Enhetschefer ansvarar för att personalen i verksamheten vet hur ärenden i Kontakt Burlöv registreras, besvaras och handläggs. och registreras. Enhetschefer ansvarar även för information till nyanställda.

### **Statistik**

Resultat och statistik över kontaktärenden följs upp i ordinarie verksamhetsuppföljning. Kommunikationsavdelningen ansvarar för att detaljerad statistik tillhandahålls till förtroendevalda och tjänstepersoner om behov av sådan finns.

Kommunikationsavdelningen sammanställer regelbundet statistik, antal ärenden och i tid avslutade ärenden.

<b>Dokumenttyp</b>	Styrdokument
<b>Dokumentnamn</b>	Riktlinjer för synpunktshantering - Kontakt Burlöv
<b>Beslutsorgan</b>	Centrala ledningsgruppen
<b>Antagen</b>	2020-02-25
<b>Diarienummer</b>	KS/2020:207-003
<b>Beslutad med stöd av</b>	
<b>Ikraftträdande</b>	2020-02-25
<b>Historik</b>	Ersätter riktlinjer antagna av centrala ledningsgruppen 2019-03-25, KS/2019:257
<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunikationschef
<b>Förvaltning</b>	Kommunledningsförvaltningen