

Hjälp oss att bli bättre! - har du en synpunkt, ett klagomål eller en idé som kan hjälpa oss med det?

Vad är syftet med att samla synpunkter, klagomål och beröm?

Det innebär ett ökat inflytande för den enskilde kommuninvånaren samtidigt som det gör det möjligt för kommunen att på ett snabbt sätt åtgärda brister. Kommunen välkomnar även besökare att höra av sig.

För synpunkter och klagomål inom barn- och utbildningsområdet gäller följande:

Inom området barn- och utbildning kan kommunen stärka barns och elevers rättssäkerhet och på så sätt uppfylla ställda krav i Skollagen (2010:800 kap 4 § 8) att det ska finnas skriftliga rutiner för att kunna ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudregeln är att klagomålet i första hand ska lämnas till ansvarig rektor, förskolechef eller motsvarande ledningsfunktion.

Vad händer med mina synpunkter?

- Inkommen synpunkt, klagomål eller beröm registreras i ett dataprogram för ändamålet.
- Bedömning sker om vilken handläggare som ska hantera ärendet och i samband med det går det ut en bekräftelse på att kommunen tagit emot ärendet. Vårt mål är att bekräftelsen ska göras inom tre arbetsdagar förutsatt att synpunktslämnaren har lämnat kontaktuppgifter.
- Handläggaren skriver svar som sedan skickas. Vårt mål är att samtliga synpunkter, klagomål och beröm ska ha blivit återkopplade inom tio arbetsdagar förutsatt att synpunktslämnaren har lämnat kontaktuppgifter.
- Det finns ingen överklagande funktion men det går bra att höra av sig igen om man upplever att problemet kvarstår. Hänvisa då till det ärendenummer som finns i bekräftelse och svar.

Inkomna synpunkter ersätter inte medborgarens rätt att överklaga ett myndighetsbeslut enligt förvaltningslagen. Det innebär att överklaganden av myndighetsbeslut inte ska hanteras inom synpunktshanteringen. Frågor som rör kommunens arbetsgivaransvar ska inte heller hanteras inom synpunktshanteringssystemet.

Hur lämnar jag synpunkter?

För vår hantering underlättar det om du skriver ner det du tycker. Du kan använda det webbformulär som finns på kommunens hemsida. Det går även bra att skicka e-post, brev och fax. Muntliga synpunkter tas emot via telefon eller personliga möten. Dessutom kommer det, från 1 september 2012, att på alla enheter finnas en blankett där du kan skriva dina synpunkter, klagomål eller beröm och lämna in på enheten eller i kommunens reception.

Vem tar emot mina synpunkter?

Alla som arbetar i Perstorps kommun ska kunna ta emot en synpunkt. Synpunkter ska fångas upp så nära berörd verksamhet som möjligt. Det innebär att alla anställda ska ta emot synpunkter inom det egna verksamhets/ansvarsområdet och i möjligaste mån synpunkter som rör andra verksamheter inom kommunen. Ambitionen är att synpunktslämnaren inte ska behöva slussas vidare i organisationen.

Kontaktuppgifter

Det går bra att vara anonym, men vi har då ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat dina synpunkter, klagomål eller beröm. I de fall du önskar svar behöver vi namn, e-postadress, telefonnummer eller postadress.

Enligt Personuppgiftslagen, PUL, får ingen registrering av personuppgifter ske utan uppgiftslämnarens medgivande. Genom att skicka eller delge din synpunkt godkänner du att Perstorps kommun lagrar de uppgifter du lämnat, exempelvis ditt namn och din e-postadress, för att kunna nå dig när vi ska svara.

Vem kan läsa mina synpunkter?

Din synpunkt avidentifieras och publiceras på kommunens hemsida tillsammans med handläggarens svar. Synpunkten publiceras inte om det går att spåra den till en viss person. Synpunkter som innehåller sekretesskyddade uppgifter publiceras naturligtvis inte. Perstorps kommun publicerar inte heller synpunkter med kränkande eller diskriminerande innehåll.

Offentlighetsprincipen gäller så tänk på att allt som skrivs till kommunen är en allmän handling och nästan allt därför blir offentligt. I undantagsfall kan din handling eller delar av den sekretessbeläggas. Det krävs dock en laglig grund för att sekretessbelägga en skrivelse, det räcker alltså inte med att du begär att skrivelsen ska vara sekretessbelagd. Gäller det känsliga uppgifter, kontakta oss gärna per telefon.

Hantering av synpunkter rörande politiska frågor

Synpunkter som rör politiska frågor ska inte behandlas i synpunktshanteringssystemet. Om en sådan synpunkt kommer in behandlas den enligt följande:

Registrator lämnar över synpunkten till berörd chef (kommunchef alternativt förvaltningschef) utan att skicka en mottagningsbekräftelse. Berörd chef ansvarar för att meddela synpunktslämnaren att synpunkten har överlämnats till berörd nämnd-/styrelseordförande och att han/hon kommer att kontakta synpunktslämnaren. Därefter tas synpunkten bort ur Tyck om Perstorp av berörd registrator. Meddelandet kan endast skickas till synpunktslämnare som har lämnat kontaktuppgifter och skulle kunna se ut på följande sätt:

Tack för din synpunkt!

Vi har tagit emot din synpunkt angående Eftersom synpunkten berör politiska ställningstaganden har vi lämnat över din synpunkt till ordförande i x-nämnden/kommunstyrelsen. Ordförande i x-nämnden/kommunstyrelsen kommer att kontakta dig i frågan via de kontaktuppgifter som du har angivit.

Med vänlig hälsning

.....

Om synpunktslämnaren inte vill bli kontaktad överlämnas synpunkten till berörd ordförande utan att svarsmeddelande skickas.