

# Riktlinje för idéer, synpunkter, klagomål och visseblåsarfunktion



Dokumenttyp <b>Riktlinje</b>	Dokument-ID <b>KS 2020/189</b>	Datum för beslut <b>2020-10-26 § 107</b>	Version <b>2</b>
Beslutsinstans <b>Kommunfullmäktige</b>	Dokumentansvarig <b>Administrativa enheten</b>	Ansvarig för uppföljning <b>Administrativa enheten</b>	Reviderad
Dokumentet gäller <b>Tillsvidare</b>			

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Allmänt.....</b>	<b>3</b>
1.1	Svarstider och bemötande.....	3
1.2	Begreppsdefinitioner.....	3
<b>2</b>	<b>Förslagshantering - Jag har en idé.....</b>	<b>4</b>
2.1	Syfte.....	4
2.2	Vem kan skicka in förslag?.....	4
2.3	Lämna en idé.....	4
2.4	Hantering.....	4
2.5	Förtroendevalda.....	5
<b>3</b>	<b>Synpunkter, klagomål och felanmälan.....</b>	<b>5</b>
3.1	Vad kan man lämna synpunkter och klagomål på?.....	5
3.2	Vem kan lämna synpunkter, klagomål och felanmälan?.....	5
3.3	Vilka kanaler ska användas?.....	5
3.4	Allmän handling.....	6
3.5	Registrering.....	6
3.5.1	Muntliga och skriftliga synpunkter och klagomål.....	6
3.5.2	Synpunkter och klagomål via kundtjänst.....	6
3.6	Hantering.....	6
3.7	Redovisning och uppföljning.....	6
<b>4</b>	<b>Visselblåsarfunktion.....</b>	<b>6</b>
4.1	Allmänt.....	6
4.2	Vem kan anmäla?.....	7
4.3	Hur och vad ska anmälas?.....	7
4.4	Hur hanteras informationen?.....	8
4.4.1	Registrering.....	8
4.4.2	Namngivna personer måste informeras.....	8
4.4.3	Visselblåsarfunktionens sammansättning.....	8
4.5	Vad händer efter en anmälan?.....	8
4.6	Visselblåsarfunktionens utredning.....	9
4.7	Hur rapporten hanteras.....	9
4.8	Extern utredning.....	9

## 1 Allmänt

Kramfors kommun tycker att dialogen med kommunens samtliga invånare och besökare är viktig och vi välkomnar den värdefulla informationen utav den. Det ger oss möjlighet att förbättra och utveckla vårt arbete och är därför en viktig del i vårt kvalitetsarbete. Alla som vänder sig till kommunen har rätt till god service och ett gott bemötande. Ett vänligt och korrekt bemötande skapar också förtroende för kommunen.

### 1.1 Svarstider och bemötande

För Kramfors kommun är det viktigt att erbjuda en bra service därför ska:

1. Den som vänder sig till Kramfors kommun alltid få ett professionellt och respektfullt bemötande.
2. Svar eller återkoppling på e-post till kommunens officiella e-postadress ges inom två arbetsdagar.
3. Svar eller återkoppling på förslag, klagomål eller synpunkt via Synpunkten på vår webbplats levereras skyndsamt.

### 1.2 Begreppsdefinitioner

#### **Idé/Förslag**

Ett konkret förslag över hur de områden som kommunen ansvarar för kan förbättras och utvecklas.

#### **Synpunkt**

En synpunkt är en återkoppling till kommunen till exempel då invånaren upplever att förväntningarna på kommunen har överträffats eller inte uppfyllts.

#### **Klagomål**

Ett klagomål är en negativ återkoppling till kommunen, exempelvis när en av kommunens verksamheter inte uppfyller lagkrav och/eller uppsatta målsättningar.

#### **Felanmälan**

En felanmälan är en återkoppling om något som kommunen ansvarar för inte fungerar som det ska. Det kan vara exempelvis på gatan, i parker eller i natur- och grönområden.

#### **Visselblåsning**

En visseblåsning är en anmälan om misstanke om allvarliga oegentligheter med exempelvis ekonomisk brottslighet, mutor, bedrägerier eller tjänstefel. Den kan också användas vid andra allvarliga oegentligheter som rör t.ex. miljöbrott, arbetsgivarbrott, trakasserier, sexuella trakasserier eller diskriminering.

## 2 Förslagshantering - Jag har en idé

Att lämna in förslag till kommunen är ett bra sätt att direkt påverka i samhällsfrågor och att göra sin röst hörd. Ett förslag kan gälla förändring, förbättring eller utveckling av kommunens verksamhet eller det som kommunen har ansvar för.

### 2.1 Syfte

Syftet med förslagshanteringen är att förbättra invånarnas delaktighet och inflytande i kommunen.

Förslagsställaren kommer alltid få ett skyndsamt svar om vad som kommer ske med förslaget, antingen att förvaltningen lämnar ett svar eller att det lyfts för politisk behandling.

### 2.2 Vem kan skicka in förslag?

Alla invånare i Kramfors kommun kan skicka in förslag, det finns inte någon åldersbegränsning vilket innebär att barn och ungdomar kan skicka in idéer och förslag till kommunen. Om en grupp av personer vill lämna in förslag, bör en gruppöreträdare utses som lämnar in förslaget.

### 2.3 Lämna en idé

För att lämna en idé kan förslagslämnaren fylla i ett formulär på webbplatsen, möjlighet finns att bifoga bilder. Det är även möjligt att skicka in sin idé till kommunens officiella e-post ([kommun@kramfors.se](mailto:kommun@kramfors.se)).

Efter att förslaget har kommit in får förslagslämnaren en bekräftelse på att förslaget är mottaget.

Förslaget ska innehålla en titel och en tydlig beskrivning av förslaget. Om förslaget är otydligt kommer det att skickas tillbaka till förslagslämnaren för förtydligande. Ett förslag, en idé eller synpunkt får endast beröra ett ämne i taget.

För att ditt förslag ska kunna tas upp till behandling ska förslaget

- innehålla ett konkret förslag som kommunen kan ta ställning till,
- handla om kommunens verksamhet eller det som kommunen har ansvar för,
- inte handla om mer än en sak per förslag,
- vara till nytta för fler personer än dig själv.

### 2.4 Hantering

När en idé, förslag eller synpunkt har kommit in så granskas det av en utsedd registrator. Registrator kontrollerar att kommunens riktlinjer följs. Om förslaget följer riktlinjerna sker följande:

- Förslaget registreras och delegeras till berörd förvaltning.

- Förslaget bedöms och besvaras av ansvarig tjänsteman för det område förslaget berör.
- Gör förvaltningen bedömningen att förslaget kräver ett politiskt beslut tas det upp i berörd nämnd och förslagsställaren informeras om det av ansvarig tjänsteman.
- Nämnden beslutar antingen om svar direkt eller vidare utredning i förvaltningen.
- Efter utredningen beslutar nämnden om förslaget verkställs eller avslutas. Återkoppling till förslagsställaren sker.

Tiden för handläggningen kan variera beroende på förslagets innehåll, innan det slutligt avgörs.

## **2.5 Förtroendevalda**

De förslag förvaltningen anser kräver ett politiskt ställningstagande hanteras i berörd nämnd.

## **3 Synpunkter, klagomål och felanmälan**

### **3.1 Vad kan man lämna synpunkter och klagomål på?**

Samtliga av kommunens verksamheter som har kontakt med invånare ska ta emot synpunkter, klagomål och felanmälan. Felanmälningar kan avse verksamheter där kommunen tillhandahåller en funktion. Exempelvis trasig belysning eller förstörda parkbänkar.

Om vi får in synpunkter, klagomål eller felanmälningar på saker som inte hanteras inom kommunens regi ska vi återkoppla detta och hänvisa till rätt instans.

### **3.2 Vem kan lämna synpunkter, klagomål och felanmälan?**

Alla invånare och besökare i Kramfors kommun kan lämna synpunkter, klagomål och felanmälan.

### **3.3 Vilka kanaler ska användas?**

Information om synpunkts- och klagomålshantering finns på kommunens webbplats. Där ska den primära vägen för att lämna synpunkter etc. finnas. Men vi ska även ta emot synpunkter som lämnas via brev, e-post, telefon och personliga möten. I de senare fallen är det mottagande handläggare som ansvarar för att synpunkten eller klagomålet diarieförs och hanteras i enlighet med rutinen.

Ärenden som kommer in via sociala medier ska diarieföras i enlighet med dokumenthanteringsplan.

### 3.4 Allmän handling

Alla synpunkter, klagomål och felanmälningar som kommer in till kommunen är allmänna handlingar. Innehåller de sekretessuppgifter är det emellertid inte säkert att de kan lämnas ut.

Möjligheten finns att lämna synpunkter etc. anonymt, men då kan ingen återkoppling ges.

### 3.5 Registrering

Synpunkter, klagomål och felanmälningar ska registreras i diarium eller hållas ordnade på annat vis i enlighet med dokumenthanteringsplanen. Förutom att det är ett krav på allmänna handlingar så ska det säkerställas att återkommande problem uppmärksammas och en funnen lösning för ett ärende inte behöver upptäckas på nytt.

#### 3.5.1 Muntliga och skriftliga synpunkter och klagomål

Den anställda som tar emot en synpunkt eller ett klagomål i text eller muntligt ska skanna in eller skriva ner synpunkten och skicka in den till diariets funktionsbrevlåda ([registrator@kramfors.se](mailto:registrator@kramfors.se)) om så framgår av den kommungemensamma dokumenthanteringsplanen.

#### 3.5.2 Synpunkter och klagomål via kundtjänst

De synpunkter som kommer in via kundtjänsten ska skickas till registrator om så framgår av den kommungemensamma dokumenthanteringsplanen. Registrator diarieför ärendet och skickar det till berörd handläggare/chef. Det är upp till handläggaren/chefen att se till att svaret också skickas till diariets funktionsbrevlåda; [registrator@kramfors.se](mailto:registrator@kramfors.se)

### 3.6 Hantering

Det är upp till den enskilda förvaltningen att ombesörja att synpunkter, klagomål och felanmälningar hanteras och besvaras där så ska ske.

Dock gäller att den handläggare som tar emot synpunkt, klagomål eller felanmälan ansvarar för att den registreras korrekt och att själv svara om svar snabbt kan ges.

### 3.7 Redovisning och uppföljning

Det är upp till den enskilda förvaltningen att föra statistik över inkomna synpunkter, klagomål eller felanmälningar.

## 4 Visselblåsarfunktion

### 4.1 Allmänt

Kramfors kommuns visselblåsarfunktion syftar till att säkerställa att information om eventuella oegentligheter kommer fram och kan utredas även om det av någon anledning inte kan hanteras inom organisationens vanliga rapporteringskanaler. Exempelvis om den chef som skulle hantera anmälan är inblandad i den misstänkta oegentligheten eller om det på grund

av ärendets beskaffenhet är viktigt att utredningen är oberoende från förvaltningen den berör.

Visselblåsarfunktionen gör tidigt en bedömning om det finns en misstanke om brott, i så fall ska en polisanmälan göras skyndsamt. Vidare utredning sker då i polisens eller åklagarens regi. I annat fall sammankallas funktionen för att utreda ärendet i enlighet med vad som fastslås i denna riktlinje.

Notera att inkomna anmälningar blir offentliga handlingar då de kommer in. Vid en begäran om utlämning av information sker en sekretessprövning, men det finns normalt inte grund för att sekretessbelägga namngivna personers identitet eller anmälan innehåll.

#### **4.2 Vem kan anmäla?**

Anmälan till visselblåsarfunktionen kan göras av en anställd eller förtroendevald i Kramfors kommun och dess bolag. Även allmänheten kan göra en anmälan om det finns en misstanke om allvarliga oegentligheter.

#### **4.3 Hur och vad ska anmälas?**

En anmälan kan göras genom att skicka ett mail till adressen [visselblasare@kramfors.se](mailto:visselblasare@kramfors.se). Om den som anmäler vill vara anonym är det viktigt att använda en anonym e-postadress och att inte uppges personuppgifter i mailet.

Det går också att anmäla genom [www.kramfors.se](http://www.kramfors.se). Där finns ett formulär där den som anmäler kan välja att vara anonym.

Anmälningar kan avse chefer eller högre uppsatta politiker inom kommunens förvaltningar eller kommunala bolag, då vanliga rapporteringskanaler inte kan användas. Exempelvis om den chef som skulle hantera anmälan är inblandad i den misstänkta oegentligheten eller om det på grund av ärendets beskaffenhet är viktigt att utredningen är oberoende från förvaltningen den berör.

Visselblåsarfunktionen ska användas vid misstanke om allvarliga oegentligheter med exempelvis ekonomisk brottslighet, mutor, bedrägerier eller tjänstefel. Den kan också användas vid andra allvarliga oegentligheter som rör t.ex. miljöbrott, arbetsgivarbrott, trakasserier, sexuella trakasserier eller diskriminering.

En anmälan ska innehålla så utförlig information som möjligt om den misstänkta händelsen för att möjliggöra en utredning. Relevanta underlag eller dokument ska bifogas.

Visselblåsarfunktionen är inte till för missnöjesyttringar. Den som anmäler ska alltid göra det i god tro och inte lämna ogrundade anklagelser eller anmäla för att uppnå egen vinning av något slag.

Om en inkommen anmälan inte uppfyller kriterierna ovan, men ändå behöver utredas ska den skickas till berörd verksamhet.

#### 4.4 Hur hanteras informationen?

Den information som skickas till visselblåsarfunktionen blir till offentlig handling. Det finns inga särskilda regler som skyddar den informationen som kommer in. Det innebär också att en anmälan kan lämnas ut i enlighet med offentlighetsprincipen.

Därför är det viktigt att den som önskar vara anonym säkerställer att anmälan sker från ett anonymt e-postkonto eller genom webbplatsen och att den inte innehåller uppgifter som avslöjar identiteten.

En arbetsgivare har emellertid inte rätt att göra eftersökningar kring en anställd anmälarens identitet och det finns lagar som skyddar anställda från repressalier. Om arbetsgivaren vidtar åtgärder för att straffa en anställd anmälare kan det ge rätt till skadestånd.

Notera att en anmälare inte får röja hemliga uppgifter. Eftersom en anmälan blir en offentlig handling kan det leda till att uppgifter som annars hade omfattats av sekretess måste lämnas ut.

##### 4.4.1 Registrering

Visselblåsningar registreras i kommunens diariesystem.

##### 4.4.2 Namngivna personer måste informeras

När en anmälan har registrerats är det visselblåsarfunktionen som ansvarar för att skyndsamt informera eventuellt namngivna personer i anmälan i enlighet med GDPR.

Om anmälan gäller misstanke om brott kan man vänta med att informera namngiven person eftersom det kan försvåra polisens utredning om den misstänkte får kännedom om anmälan.

##### 4.4.3 Visselblåsarfunktionens sammansättning

Visselblåsarfunktionen sammankallas av den administrativa enhetens chef. Om anmälan gäller administrativa enhetens chef ska anmälan i stället gå till HR-chef som bedömer hur ärendet ska hanteras vidare.

Visselblåsarfunktionen håller i utredningen av anmälan och den förvaltning eller det bolag som tipset avser ska vara behjälpliga med att ta fram relevant material och svara på frågor.

Det är viktigt att funktionen är så oberoende från den övriga verksamheten som möjligt, därför ska inga andra medarbetare eller chefer ha insyn i visselblåsarfunktionens interna arbete annat än om funktionen gör bedömningen att de är oberoende och behövs som expertråd.

#### 4.5 Vad händer efter en anmälan?

E-postadressen och webbplatsens formulär leder till registrator som diarieför ärendet och informerar sammankallande representant i visselblåsarfunktionen.



Visselblåsarfunktionen sammankallas av administrativa enhetens chef inom sju arbetsdagar, under förutsättning att anmälan inte bedöms som uppenbart osaklig. Om den administrativa enhetens chef berörs av anmälan går anmälan i stället till HR-chefen som bedömer hur ärendet ska hanteras vidare.

Visselblåsarfunktionen ska göra en snabb bedömning av ärendets natur och om det finns misstanke om att ett lagbrott har skett ska en polisanmälan göras skyndsamt. Det är då inte visselblåsarfunktionens sak att utreda ärendet, men de har ansvar för att följa upp hanteringen och ge eventuell återkoppling.

#### **4.6 Visselblåsarfunktionens utredning**

I andra fall är det visselblåsarfunktionen som utreder ärendet. Utredningen ska presenteras som en skriftlig rapport och ge svar på följande frågor:

- Vad gäller tipset?
- Hur allvarligt är det?
- Behövs omedelbara åtgärder?
- Måste vidare utredning göras?
- Hur ska organisationen gå vidare med ärendet?

Den förvaltning eller det bolag som tipset avser ska vara behjälpliga med att ta fram relevant material och svara på frågor, men i övrigt inte ha insyn i hanteringen av anmälan.

#### **4.7 Hur rapporten hanteras**

Rapporten hanteras normalt av kommundirektören som har att bedöma vilka åtgärder som behöver vidtas.

Om anmälan gäller kommundirektören eller om det av andra skäl bedöms att det är olämpligt att ärendet hanteras där ska rapporten föredras för kommunstyrelsens arbetsutskott (KSAU).

Rapporten diarieförs i diariet och statistik över anmälningar och utredningar presenteras årligen för kommunstyrelsen.

Om tipset inte bedöms ligga inom funktionens uppdrag, till exempel frågor som kan hanteras inom den vanliga organisationen ska informationen skickas till förvaltning/bolag för kännedom och vidare hantering.

#### **4.8 Extern utredning**

I de fall den initiala bedömningen av tipset är att det är av allvarlig karaktär som dock inte motiverar en direkt polisanmälan bör en extern utredare anlitas. Visselblåsarfunktionen ansvarar för att extern utredningsfunktion upphandlas.