

# Handbok

## synpunkt sundsvall



SUNDSVALLS  
KOMMUN

Ver. 1.01 • augusti 2005

# Innehållsförteckning

Synpunkt Sundsvall .....	3
Synpunkt – hur? och till vem? .....	3
www.sundsvall.se .....	3
webb-formuläret .....	3
Registrera ny synpunkt .....	4
Formulärets utformning .....	4
Fylla i och skicka formuläret .....	5
Logga in i programmet .....	6
Logga in via webben .....	6
Logga in via ett e-postmeddelande .....	6
Lösenord .....	7
Navigera i programmet .....	8
Vänstermenyn .....	8
Övriga funktioner .....	8
Min sida .....	9
Förklaringar .....	9
Besluta .....	11
Beslut: genomföra .....	12
Beslut: utreda .....	14
Beslut: lägga ned .....	16
Redan genomfört .....	17
Ändra beslut .....	18
Övriga funktioner .....	19
Vidarebefordra .....	19
Senarelägga .....	20
Ändra synpunkt .....	21
Kommentera/sprida .....	22
Handläggning – sammanfattning .....	23
Känslig information .....	24
Begränsa åtkomsten .....	24
Historikbilden .....	25
Exempel .....	25
Svara synpunktslämnaren .....	26
Att tänka på när du svarar .....	26
Skicka brev till synpunktslämnaren .....	26
Skicka e-post till synpunktslämnaren .....	27
Systemets funktioner – Handläggarens uppgifter .....	27
Följ upp synpunkt .....	28
Att-göra-listan .....	29
Visa synpunkter som ska handläggas .....	29
Statistik .....	30
Översikt .....	30
Detaljerad statistik .....	31
Anpassad lista .....	32
Mina inställningar .....	35
Ändra lösenord .....	35
Ändra/lägga till e-postadress inför semestern .....	35
Snabbreferens .....	36
Frågor & svar .....	36

## Synpunkt Sundsvall

*Synpunkt Sundsvall* är ett kommunövergripande forum, där medborgarna har möjlighet att på ett enkelt sätt lämna synpunkter – beröm, förslag eller klagomål – på hur vi ytterligare kan förbättra våra verksamheter och vår service.

*Synpunkt Sundsvall* är samtidigt namnet på vårt nya system för hantering av de synpunkter som medborgarna lämnar till oss.

### Synpunkt – hur? och till vem?

Den medborgare som vill framföra en synpunkt till kommunen eller något av våra kommunala bolag väljer själv det sätt som passar bäst: muntligt, digitalt (på webbformulär) eller skriftligt (brev eller e-post).

Den hos oss som tar emot synpunkten kan också variera. Det kan vara du själv eller en kollega till dig, en växeltelefonist, en verksamhetsansvarig eller en förtroendevald – kort sagt vem som helst.

Var och en av oss har ett personligt ansvar för att ta emot synpunkter från medborgarna och vidarebefordra dem till berörd verksamhet och del av verksamhet.

### [www.sundsvall.se](http://www.sundsvall.se)

[www.sundsvall.se](http://www.sundsvall.se) är webbplatsen, där medborgaren kan lämna sin synpunkt på ett digitalt formulär och skicka in den direkt till oss. Formuläret kan också skrivas ut, fyllas i manuellt och skickas med vanlig post.

Som handläggare loggar du in dig i systemet på [www.synpunkt.sundsvall.se](http://www.synpunkt.sundsvall.se). Här jobbar du praktiskt med de synpunkter som du själv ansvarar för.

**NOTERA:** För att kunna logga in i systemet behöver du ett lösenord. När du har fått det kan du logga in och administrera synpunkter även hemifrån, eftersom hela Synpunkt Sundsvall ligger på vår externa webbplats. Det finns alltså inga särskilda accessregler utöver kravet på lösenord.

### webb-formuläret

När du har tagit emot en synpunkt muntligt, skriftligt eller på telefon, ska du registrera den i systemet. Det gör du på samma digitala formulär som medborgarna har tillgång till. Du kommer åt formuläret på tre ställen:


- via [www.sundsvall.se](http://www.sundsvall.se)
- via länken Registrera synpunkt på [www.synpunkt.sundsvall.se](http://www.synpunkt.sundsvall.se)
- via en speciell verktygsknapp inne i programmet (när du är inloggad).

Om du inte har möjlighet att själv registrera synpunkten direkt i systemet, ska du kontakta *Kommunservice* och på lämpligt sätt förmedla synpunkten dit. Kommunservice vidarebefordrar synpunkten till berörd verksamhet.

# Registrera ny synpunkt

## Formulärets utformning

Så här ser formuläret ut, där man registrerar en synpunkt. Se förklaringar på nästa sida.



Hjälp oss bli bättre! Sundsvalls kommun vill bli ännu bättre på att ge service av hög kvalitet. Därför vill vi ha många synpunkter på våra verksamheter och lära oss av dem oavsett om det gäller klagomål, förslag eller beröm.

Du får gärna vara anonym, men om du fyller i dina personuppgifter i slutet av formuläret, kommer du att få svar från oss inom tio dagar. Vi berättar då för dig, hur vi har hanterat din synpunkt.

---

Datum: 2005-02-04

Rubrik (skriv ämnet för din synpunkt):

Skriv dina synpunkter:

---

Typ av synpunkt:

Verksamhet:



Del av verksamhet:

Jag önskar svar (välj ett alternativ):


*När du fyller i dina personuppgifter samtycker du till att Sundsvalls kommun i egenskap av personuppgiftsansvarig, behandlar uppgifterna endast för ändamålet att förbättra vår service och våra tjänster. Observera att detta inte ersätter ett formellt myndighetsöverklagande av beslut.*

Namn:     Telefonnummer:     E-post:

Adress:     Postadress:

Skicka     Avbryt 

---

C2 Management, System C2, © 2000-2004 (Id 4.12.14) Skriv ut 

I det här exemplet har medborgaren Kalle-Olle Bergbomsson (eller du själv för hans räkning) lämnat in ett *klagomål* till kommunen den 4 februari 2005. Kalle-Olle B begär att få besked via e-post, om vad vi beslutar att göra åt saken.

När formuläret skickas kommer det (i det här exemplet) automatiskt till vald enhet/del av enhet, där det hamnar hos en speciellt utvald handläggare. **OBS! Samtidigt blir den inkomna synpunkten registrerad i systemets databas och automatiskt diarieförd.**

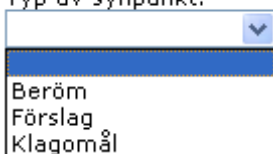
Inom tio kalenderdagar, måste handläggaren fatta någon form av beslut i frågan och dessutom via e-post (eftersom han har begärt det) informera Kalle-Olle om vad som hänt med hans klagomål.

## Fylla i och skicka formuläret

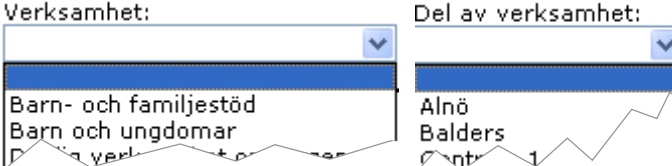
Gör så här för att fylla i och skicka formuläret:

1. Skriv en rubrik.  
En tydlig och beskrivande rubrik hjälper andra att förstå vad synpunkten handlar om, och underlättar kommande sökningar i databasen.
2. Beskriv synpunkten mer detaljerat i fältet **Skriv dina synpunkter**:
3. Välj vilken typ av synpunkt det gäller:

Typ av synpunkt:

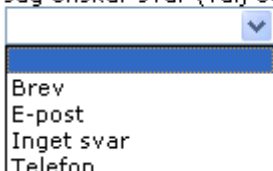


4. Välj **Verksamhet:** och **Del av verksamhet:** om du vet vilken verksamhet/del av verksamhet synpunkten tillhör:



5. Välj hur synpunktslämnaren vill ha svar från oss:

Jag önskar svar (välj ett alternativ):



6. Fyll i fälten för **personuppgifter**, om synpunktslämnaren vill ha svar (annars kan du lämna fälten blanka).

7. Klicka på **Skicka** ➔

Du får direkt en bekräftelse på skärmen, som innebär att uppgifterna har sparats i systemets databas och med automatik också försetts med ett **Löpnummer** (liktydigt med diarienummer). Synpunkten har även automatiskt skickats till berörd handläggare (*se mer information nedan*).

**NOTERA:** När du väljer att skicka synpunkten till en viss verksamhet/del av verksamhet hamnar ärendet hos en speciellt utvald handläggare, som får en avisering om det dels via e-post, dels i form av en ny synpunkt att besluta om, placerad på sin personliga **Min sida** under rubriken **Mina att göra**.

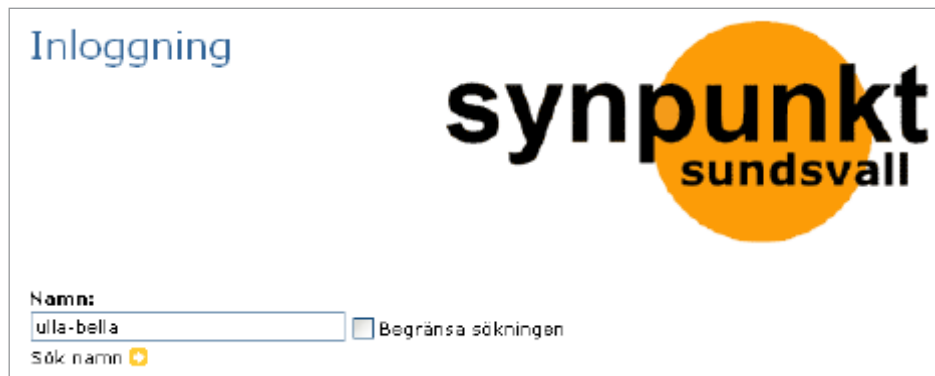
Om du inte väljer verksamhet, så skickas synpunkten till Kommunservice för vidarebefordran till berörd verksamhet/del av verksamhet och handläggare.

# Logga in i programmet

## Logga in via webben

Gör så här för att logga in:

1. Öppna webbplatsen [www.synpunkt.sundsvall.se](http://www.synpunkt.sundsvall.se) och klicka på Logga in. Inloggningsfönstret öppnas:

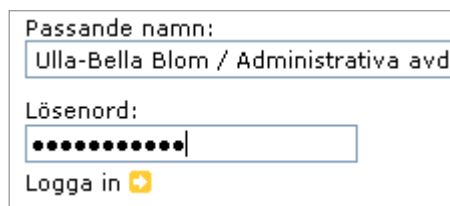


Inloggning

synpunkt  
sundsvall

Namn:  
ulla-bella  Begränsa sökningen  
Sök namn

2. Skriv in hela ditt namn eller bara ditt för- eller efternamn och klicka på Sök namn (små och stora bokstäver fungerar lika bra).  
  
(OBS! Du kan välja Begränsa sökningen innan du klickar på Sök namn, om du vill ange specifika kriterier för din sökning – till exempel viss förvaltning eller visst bolag).
3. Välj ditt namn i listan Passande namn (det behöver du göra bara om det finns flera personer med samma namn som du).
4. Skriv in ditt lösenord och klicka på Logga in:



Passande namn:  
Ulla-Bella Blom / Administrativa avd

Lösenord:  
.....

Logga in

5. Du kommer nu till Min sida, som är din egen personliga sida, där du administrerar de synpunkter du ansvarar för. *Se sidan 9.*

## Logga in via ett e-postmeddelande

När du får ett e-postmeddelande från systemet (till exempel när en synpunkt har skickats till dig för beslut), kan du logga in direkt från en länk i meddelandet (*se exemplet på nästa sida*). Då är ditt namn redan förvalt, när du kommer till inloggningsfönstret.

**Känt problem:** Om synpunkten kommit till en *gruppsida* fungerar inloggningen enbart om du väljer **Annat namn** och sedan ditt eget personliga namn.

## Exempel på e-postmeddelande från Synpunkt Sundsvall

Så här ser ett e-postmeddelande ut, när det kommer till dig med en synpunkt som du ska handlägga/besluta om:

Från: synpunkt@sundsvall.se	Skickat: må 2005-02-07 15:48
Till: ulla-bella.blom@sundsvall.se	
Kopia:	
Ämne: Förbättring - Ska beslutas - Scenhuset	

Hej Ulla-Bella Blom / Administrativa avdelningen / Administrativa avdelningen / Kommunstyrelsekontoret  
 Det här via Synpunkt Sundsvall inkommit en synpunkt, rubriken på synpunkten är "Scenhuset".  
 Du har nu fått ansvaret för att besluta om vad som nu ska göras. Ett beslut om hur synpunkten ska hanteras ska normalt tas inom 10 arbetsdagar, enligt det löfte som givits.

För att läsa synpunkten och ta beslut om vad som ska göras logga in på [denna länk](#).  
 Du har fått ett lösenord som du ska använda vid inloggningen. Du kan själv byta lösenord när du vill på webbplatsen.  
 Vänliga hälsningar  
 Synpunkt Sundsvall

## Lösenord

### Om du glömt ditt lösenord

Gör så här om du har glömt ditt lösenord:

1. Klicka på Jag har glömt mitt lösenord ➔ i samband med inloggningen.
2. Följande text poppar genast upp på skärmen: **Ditt lösenord har nu skickats ut till dig på den e-postadress du har registrerat**, och du kan direkt hämta lösenordet i din e-postlåda alternativt logga in direkt i programmet från **denna länk** i meddelandet:

Ämne:	Meddelande om lösenord till System C2
-------	---------------------------------------

Du har begärt att ditt lösenord för System C2 ska skickas ut till dig.  
 Ditt registrerade lösenord är: sundsvallc2

Logga in i System C2 på [denna länk](#)

**OBS!** Om det skulle hända, att du inte får något e-postmeddelande, kontakta Kommunservice, tfn 060-1910 00, så kontrollerar de din e-postadress. (Läs info på sidan 34 om du vill ändra ditt lösenord).

## Logga ut

Ta för vana att alltid logga ut ur systemet, när du vill avsluta ditt arbete.

Gör så här:

- Klicka på **Logga ut** i vänstermenyn.

# Navigera i programmet

## Vänstermenyn

När du loggar in i *Synpunkt Sundsvall* kommer du direkt till **Min sida**, som är din egen personliga sida, där du administrerar de synpunkter du ansvarar för. I det läget ser vänstermenyn ut så här:



**OBS! Om du har en gruppssida, så syns även den här i vänstermenyn.**

- **Att-göra-listan** visar en lista över de synpunkter som du ska handlägga. Genom att ändra urvalskriterierna för visningen kan du även visa alla synpunkter på din enhet eller din förvaltning/ditt bolag. Se beskrivning på sidan 29.
- **Statistik:** Härifrån kan du göra en mängd olika statistiska sammanställningar utifrån behov och önskemål. Se beskrivning på sidan 30.
- **Mina inställningar:** Klicka här när du vill
  - ändra ditt lösenord
  - styra om inkommande synpunkter till en annan e-postmottagare (t ex när du har semester). Se beskrivning på sidan 35.
- **Logga ut:** Använd den här funktionen varje gång du avslutar Synpunkt Sundsvall.
- **Skriv ut** tar dig till din ordinarie skrivare
- Klicka på **Hjälp** för att komma till den här handboken i digital form. Det är ett interaktivt pdf-dokument, som du kan skriva ut eller navigera i direkt på skärmen.
- **Sök i arkiv:** Fritextsökning. Förval: Min del av enhet. Du kan även göra sökningar på din förvaltning/i ditt bolag.

## Övriga funktioner

### Nivåer på lista

Med de här knapparna kan du välja att visa fler eller färre nivåer av listade synpunkter:



**N** = normal visning; **1** = en nivå; **2** = två nivåer; **3** = tre nivåer och **+** = alla nivåer.

### Speglning av händelseförloppet

Uppe till höger i programfönstret finns fyra ikoner, som speglar de olika faserna i handläggningen av en synpunkt – från registreringsögonblicket (LÄMNA IN/NY) via beslut och genomförande fram till uppföljning. Ikonerna ändrar utseende allt eftersom status för en registrerad synpunkt ändras:

#### LÄMNA IN



#### BESLUTA



#### UTREDA



#### GENOMFÖRA



#### FÖLJA UPP







#### LÄGGA NED



## Min sida

Min sida är din egen personliga startsida i Synpunkt Sundsvall (i exemplet heter du Ulla-Bella Blom). Under rubriken Mina att göra visas de synpunkter som du ansvarar för att handlägga/besluta om (vissa personer som delar på synpunkter, till exempel medarbetare på Kommunservice, kan även välja Min grupp sida i vänstermenyn):

### Min Sida

På den här sidan kan du läsa om de synpunkter du ansvarar för, och besluta om hur de ska åtgärdas.

Om du har frågor ring kommunservice, tfn 060-19 10 00.

Ulla-Bella Blom / Administrativa avdelningen / Administrativa avdelningen / Kommunstyrelsekontoret

**Mina att göra**  
Urval: Mig själv

Rubrik	Klart före >>
Ulla-Bella Blom	
2005/64. Biblioteksfilialen i X-byn	2005-01-26
2005/66. Utemiljön i stan. Mer blommor i parkerna	2005-02-13

### OBSERVERA:

När du har fått en synpunkt att handlägga, ska du göra **två saker**:

1. **Besluta om åtgärd** (se sid 11-16).
2. **Svara synpunktslämnaren** (om han/hon så önskar).

Om synpunktslämnaren har begärt att få svar, ska du lämna det **manuellt** (via vanligt brev eller på telefon) eller via e-post direkt inifrån systemet inom tio kalenderdagar från den dag då synpunkten lämnades in till oss. (Se avsnittet *Svara synpunktslämnaren* på sid 25-26).

## Förklaringar

- Synpunkterna listas i kronologisk ordning. Den synpunkt som det tidsmässigt är mest bråttom att besluta om är placerad överst i listan:

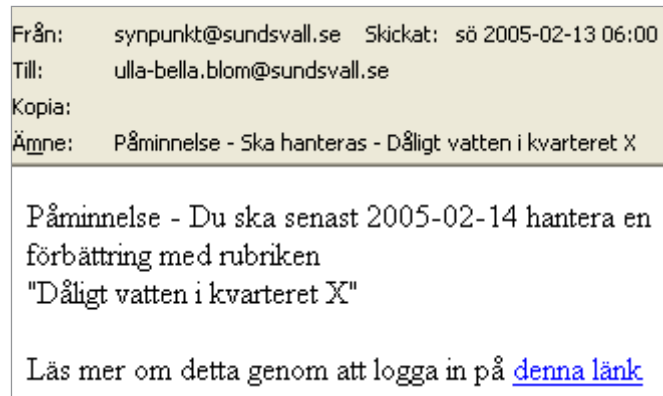
Rubrik	Klart före >>
Ulla-Bella Blom	
2005/64. Biblioteksfilialen i X-byn	2005-01-26
2005/66. Utemiljön i stan. Mer blommor i parkerna	2005-02-13
2005/65. Dålig lukt och mycket fukt	2006-07-03




- **Klart före >>** visar automatiskt datum för *tio kalenderdagar* efter det att en synpunkt registrerats. Uppgiften ändras, när du som handläggare tar beslut om att till exempel utreda och senarelägga beslutet i ett ärende.
- **Rött utropstecken** (!) vill göra dig uppmärksam på, att du har fått en ny synpunkt att handlägga skickad till dig.

*Fortsättning på nästa sida.*

- **Orangefärgat datum** betyder att du ligger lite illa till med handläggningen. Det har förflutit tio kalenderdagar, eller mer, sedan synpunkten registrerades, utan att du har börjat agera i ärendet.

Strax innan tio dagar förflutit får du följande meddelande från Synpunkt Sundsvall:



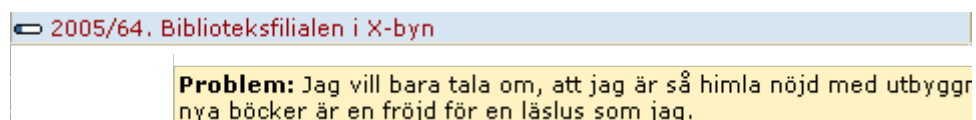
- Den här symbolen:  visar hur långt handläggningen av synpunkten kommit (lite ifylld = ska beslutas; halvt ifylld = ska genomföras; nästan helt ifylld = ska följas upp; helt ifylld = genomförd och uppföljd; tom och kort = nedlagd).
- Gemet (  ) visar, att en bilaga finns lagrad tillsammans med synpunkten (det kan till exempel vara en kopia på ett skriftligt svar från handläggaren till synpunktslämnaren).
- Klicka på den här ikonen (längst uppe till höger i programfönstret) när du vill registrera en ny synpunkt: .

Ny

## Inbyggd hjälptext

Det finns en användbar hjälptext inbyggd i programmet. För muspekaren över det område (en text, en funktion etc.), som du vill veta mer om, så poppar den förtydligande texten upp.

Exempel:



## Besluta

Du har fått en ny synpunkt att handlägga och besluta om. Ett meddelande om det har kommit till dig dels via e-post (*se exemplet på sidan 7*), dels i form av en ny rad under rubriken Mina att göra på Min sida (*se sidan 9*).

Det finns fyra olika beslutsalternativ: *genomföra*, *utreda*, *lägga ned* och *redan genomfört*.





Gör så här när du ska besluta om en speciell synpunkt:

1. Klicka på den synpunkt du vill jobba med:

 2005/103. Ekonomiskt bidra till kulturföreningen Bokmalen 2005-02-21

Du kommer nu till Ska beslutas-fönstret, där du får alla detaljer i ärendet och kan påbörja handläggningen:

### Ska beslutas

**Senaste aktivitet:**  
2005-02-11: Synpunkt (ej inloggad, uppgivet namn)\* har lämnat in en förbättring för beslut av Ulla-Bella Blom

**Avdelning:** \_\_\_\_\_ **Datum:** 2005-02-11  
**Inlämnare:** Synpunkt / / / **Löpnummer:** 2005/103

Rubrik:  
Ekonomiskt bidra till kulturföreningen Bokmalen

Skriv dina synpunkter:  
Synpunktslämnaren vill att vi ger större bidrag till kulturellt verksamma föreningar - i synnerhet till den förening han själv är ordförande i: Bokmalen

Typ av synpunkt:  
**Förslag**

Verksamhet: Förvaltningar Del av verksamhet: Testförvaltningen

Jag önskar svar (välj ett alternativ): När skedde kundkontakt:  
**Brev**

Kategorisering: \_\_\_\_\_ Åtgärd: \_\_\_\_\_

Namn: Gustav Svensson Telefonnummer: 060- 00 00 00 E-post: -

Adress: Lillgatan 15 Postadress: X-byn

**Inlämnat utan inloggning; uppgivet namn på inlämnare:**

**Historik:**

Datum	Händelse
2005-02-11	Synpunkt (ej inloggad, uppgivet namn) har lämnat in en förbättring för beslut av Ulla-Bella Blom

**FÖRKLARINGAR:** **Senaste aktivitet** är ett kort smmandrag av den detaljerade historiken längts ner i bilden. \* (ej inloggad, uppgivet namn) betyder att synpunkten har registrerats externt i synpunkt sundsvall. Synpunkten är registrerad den **11 feb. 2005**. **Löpnumret är 2005/103** (= diarienummer). Det rör sig om ett **förslag** från medborgaren Gustav Svensson, som vill ha **brev** svar från dig inom tio kalenderdagar. Längst ner finns fältet **Historik**, där du får en ständigt uppdaterad detaljöversikt över samtliga åtgärder och beslut i ärendet.

*Fortsättning på nästa sida.*

Fortsättning från föregående sida (Gör så här när du vill arbeta med en speciell synpunkt):

- Välj ett av beslutsalternativen i vänstermenyn och följ sedan beskrivningarna på följande sidor:



**OBS!** Hämta vid behov in kompletterande uppgifter från synpunktslämnaren, innan du tar ett beslut. Du kan i dessa fall välja alternativet **Beslut: utreda** (se sid. 14).

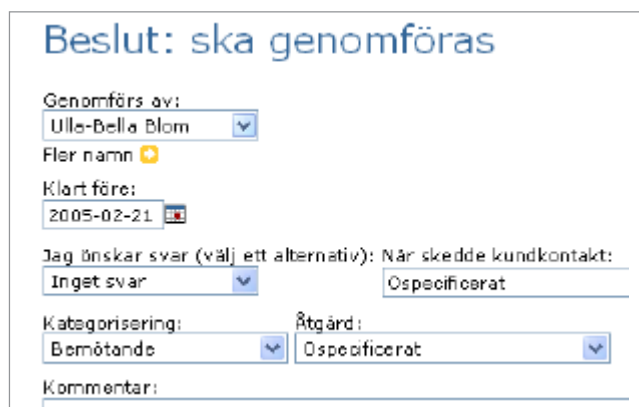
## Beslut: genomföra

Om du anser att det är en bra synpunkt som dessutom är genomförbar, väljer du att *genomföra* den. Synpunkten kommer då att genomgå tre rapporteringssteg i systemet: *genomföra*, *göra* och *följa upp*.

**Exempel:** Det kommer in en synpunkt om att förtydliga den politiska kontaktinformationen på vår webbplats. Här passar det bra, att välja *genomföra*.

Gör så här när du beslutar, att en åtgärd ska genomföras:

- Välj **Beslut: genomföra** i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:



- Välj vem som ska ansvara för genomförandet vid **Genomförs av:**
- Välj **Klart före**-datum för genomförandet. – **OBS!** Systemet räknar automatiskt fram en genomförandetid på tio kalenderdagar. Klicka på kalenderikonen (📅) för att visa kalendern om du vill välja ett nytt datum.

Fortsättning på nästa sida.

4. Välj Kategorisering (om det inte redan är gjort) och eventuellt Åtgärd.
5. Skriv en kort kommentar/motivering i **Kommentar**-fältet till varför åtgärden ska genomföras.
6. Klicka på **Skicka** ➔ . – När du på det här sättet skickar ditt beslut, så lagras beslutet i systemet.
7. Meddela synpunktslämnaren – om svar önskas – vad du beslutat.  
(Ta del av informationen på *sidan 26-27*, under rubriken *Svara synpunktslämnaren*, för att få viktiga tips och råd).
8. Gå till nästa steg ”Göra” (se nedan).


## Göra

När du har tagit beslut om att en åtgärd ska genomföras, och genomfört den, ska den **klar-rapporteras**.

Gör så här för att skicka en klar-rapport till systemet:


1. Välj den aktuella synpunkten i listan **Mina att göra**. Då visas den här dialogrutan:

**Ska genomföras; rapportera**

Genomfört, datum:  
 

Jag önskar svar (välj ett alternativ): När skedde kundkontakt:  
 \*

Kommentar:

2. Välj ”dagens datum” (visas som förval).  
Klicka på kalenderikonen () för att visa kalendern, om du vill välja ett annat datum än det som visas.
3. Skriv en lämplig kommentar till rapporten.
4. Klicka på **Skicka** ➔

**Observera:** Innan handläggningen är helt avslutad – dvs. innan synpunkten försvinner för gott från **Att-göra**-listan – ska den gå igenom ytterligare ett steg: **uppföljning**. Läs om uppföljning på sidan 28.

## Beslut: utreda

Om du inte är säker på att synpunkten är genomförbar, eller du behöver mer underlag för att kunna fatta beslut i ärendet, kan du välja att *utreda* synpunkten, innan du fattar beslut om att *genomföra* eller *lägga ned* den.

Vid beslut utreda kommer synpunkten att genomgå följande rapporteringssteg i systemet: *utreda*, *rapportera utredning* och därefter *genomföra*, *göra* och *följa upp* – såvida den inte läggs ned direkt efter utredningen.

**Exempel:** Synpunkten gäller förbättrad skyltning vid en kommunägd fastighet. Den ansvarige förvaltaren kan då få i uppdrag att utreda för- och nackdelar med ett genomförande och att därefter rapportera resultatet.

Gör så här, när du beslutar att ett ärende ska utredas vidare före beslut:

1. Välj **Beslut: utreda** i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:

2. Välj vem som ska göra utredningen. – OBS! Du kan bara välja personer som finns registrerade i Synpunkt Sundsvall – du kan även välja dig själv.
3. Ange ett Klart före-datum för när du vill att utredningen ska vara klar.
4. Skriv en kort kommentar/motivering i Kommentar-fältet till varför synpunkten behöver utredas.
5. Klicka på Skicka ➔.
6. Meddela synpunktslämnaren – om svar önskas – hur du beslutat att gå vidare med synpunkten.

(Ta del av informationen på *sidan 26-27*, under rubriken *Svara synpunktslämnaren*, för att få viktiga tips och råd).

**Notera:** När du själv har gjort en utredning, ska du också **rapportera** den. Se exemplet på nästa sida.

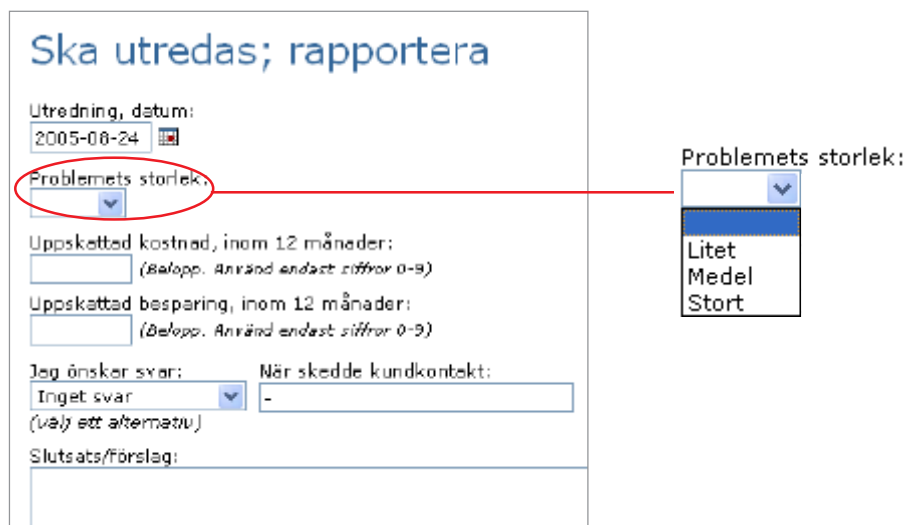
## Ska utredas; rapportera

I det här exemplet har du, på uppdrag av dig själv eller någon annan, fått en synpunkt att utreda. Du kan också se, att utredningen ska vara klar senast den 24 augusti 2005.

När du är klar med utredningen ska du till systemet rapportera, vad du kommit fram till.

Gör så här för att rapportera en utredning:

1. Välj lämpligt alternativ för **problemets storlek**:



The screenshot shows a web form titled "Ska utredas; rapportera". The form contains several fields:
 

- Utredning, datum:** 2005-08-24
- Problemets storlek:** A dropdown menu with a red circle around it. A red line points to a separate view of the menu options: "Litet", "Medel", and "Stort".
- Uppskattad kostnad, inom 12 månader:** A text input field with the instruction "(Belopp. Använd endast siffror 0-9)".
- Uppskattad besparing, inom 12 månader:** A text input field with the instruction "(Belopp. Använd endast siffror 0-9)".
- Jag önskar svar:** A dropdown menu with "Inget svar" selected and the instruction "(välj ett alternativ)".
- När skedde kundkontakt:** A text input field with "-" entered.
- Slutsats/Förslag:** A large text area for the user's conclusion or proposal.

2. Ange vid behov belopp för **Uppskattad kostnad...** och **Uppskattad besparing...**
3. Skriv vad du kommit fram till i fältet **Slutsats/Förslag**.
4. Markera  **Utredningen är klar**.
5. Klicka på **Skicka** ➔ .

Systemet skickar nu automatiskt tillbaka synpunkten till den som beställde utredningen. Samtidigt får beställaren ett e-postmeddelande som talar om att utredningen är genomförd.

OBS! Om du gjort en utredning på uppdrag av dig själv får du däremot *inte* något e-postmeddelande.

## Beslut: lägga ned

Du ska besluta att *lägga ned* när

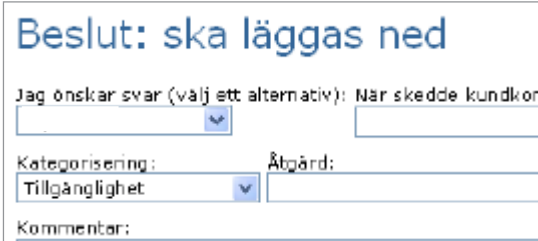
- du bedömer att ingen förändring behöver göras utifrån en inlämnad synpunkt
- handläggning redan pågår i samma ärende och du **inte önskar följa upp resultatet**.

Synpunkten kommer i det här fallet endast att genomgå rapporteringssteget *lägga ned*.

**Exempel:** Synpunkten handlar om att måla kommunhuset i en skarp rosa-färg. Du bedömer att det inte är genomförbart och väljer därför *lägga ned*.

Gör så här, när du beslutar att lägga ned en synpunkt:

1. Välj **Beslut: lägga ned** i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:



The screenshot shows a dialog box with the title "Beslut: ska läggas ned". It contains several input fields: "Jag önskar svar (välj ett alternativ):" with a dropdown menu, "När skedde kundkon" with a text input field, "Kategorisering:" with a dropdown menu showing "Tillgänglighet", "Åtgärd:" with a text input field, and "Kommentar:" with a larger text input area.

2. Skriv en tydlig motivering till nedläggningen i **Kommentar**-fältet. Där ska du också göra en hänvisning till det ordinarie diarienumret i ett ev. pågående ärende.

3. Klicka på **Skicka** ➔ .

4. Meddela synpunktslämnaren – om svar önskas – vad du beslutat.

(Ta del av informationen på *sidan 26-27*, under rubriken *Svara synpunktslämnaren*, för att få viktiga tips och råd).

## Redan genomfört

Välj *redan genomfört* när

- det redan finns ett pågående eller planerat förbättringsarbete i frågan och du **önskar följa upp resultatet**
- du genomför synpunkten omedelbart.

Synpunkten kommer i det här fallet att genomgå rapporteringssteget *följa upp*, sedan du tagit beslut.

**Exempel:** Synpunkten handlar om att sätta upp belysning vid Blomvägen 25. Åtgärden är redan planerad att genomföras om sex månader, och du väljer därför alternativet *redan genomfört*.

Gör så här för att rapportera en synpunkt som redan är planerad:

1. Välj Redan genomfört i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:

### Redan genomfört

Genomfört, datum:

Jag önskar svar (välj ett alternativ): När skedde kundkon

Kategorisering:  Åtgärd:

Kommentar:

2. Ange ett **Genomfört**-datum för beslutet (sex månader framåt i tiden).
3. Välj **Kategorisering** (om det inte redan är gjort).
4. Skriv en kort kommentar till varför du skjuter fram tidpunkten sex månader och vilket beslut som redan är taget.
5. Klicka på **Skicka** ➔.
6. Meddela synpunktslämnaren – om svar önskas – vad du beslutat.

Ta eventuellt ny kontakt i samband med uppföljningen.

(Ta del av informationen på *sidan 26-27*, under rubriken *Svara synpunktslämnaren*, för att få viktiga tips och råd).

## Ändra beslut

På Min sida kan du när som helst – *innan* du gjort nästa rapporteringssteg i systemet – ändra ditt beslut/ta ett nytt beslut i ett pågående ärende.

### Exempel

Du har beslutat att en åtgärd ska genomföras ett visst datum framåt i tiden. Det visar sig, att ditt beslut av olika skäl är genomförbart tidigare/inte förrän senare/inte alls, och du tar därför ett nytt beslut.

Gör så här för att ändra ditt beslut:

1. Öppna den synpunkt du vill ändra beslutet för.
2. Välj **Ändra beslut** i vänstermenyn.  
Rubriken på formuläret ändras till **Ändra beslut**:

### Ändra beslut

**Avdelning:**

**Inlämnare:** Synpunkt ///

**Rubrik:**

**Skriv dina synpunkter:**

**Typ av synpunkt:**

3. Välj ett nytt beslutsalternativ i vänstermenyn.
4. Skriv en kommentar till det nya beslutet.
5. Klicka på Skicka ➔ .

## Övriga funktioner

### Vidarebefordra

Om du har valts ut som ansvarig för en synpunkt men saknar möjlighet eller mandat att handlägga den, ska du välja att *vidarebefordra* synpunkten till en annan handläggare.

OBS! Gör detta omgående, eftersom svarstiden räknas från inkommet-datumet.

Gör så här för att vidarebefordra synpunkten:

1. Välj **Vidarebefordra** i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:



Vidarebefordra till:  
Ulla-Bella Blom  
Fler namn +  
Klart före:  
2006-07-03  
Kommentar:  
Jag har inte möjlighet att fixa detta i rimlig tid. Ska åka till Kir

2. Välj den person som ska ansvara för handläggningen i stället för dig så här:
  - Klicka på **Fler namn**.
  - Välj **Begränsa sökningen**.
  - Välj **Förvaltning/bolag, Enhet och Del av enhet**.
  - Välj därefter **Visa namn** och markera önskat namn i rullistan som visas.
  - Tryck till sist på **Välj namn**.
3. Skriv en motiverande kommentar (ej obligatoriskt).
4. Klicka på **Skicka** .

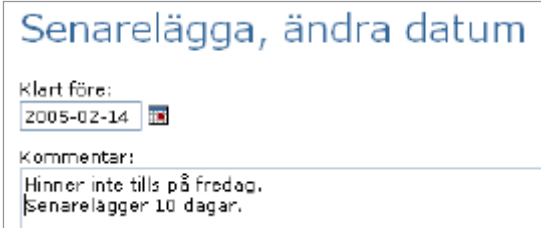
**NOTERA:** Den nya handläggaren tar emot synpunkten i samma "skick" som du lämnar den ifrån dig. Om datumet för handläggningstiden redan är överskridet, eller det bara är kort tid kvar, bör du ändra **Klart före**-datumet, innan du skickar i väg synpunkten. I annat fall kan synpunkten markeras som försenad, utan att den nya handläggaren hinner agera (se exempel, *Orangefärgat datum*, på sidan 10).

## Senarelägga


När du behöver skjuta upp handläggningen av en synpunkt, till exempel inför ett möte, kan du besluta att *senarelägga* tidpunkten för när du senast ska vara klar (man kan i efterhand se den här ändringen i ärendets historik).

**OBS!** Även om du väljer senareläggning, så måste du både besluta om synpunkten och, i förekommande fall, svara synpunktslämnaren inom tio kalenderdagar – annars kommer det att synas i statistiken, att du inte har svarat inom föreskriven tid.



Gör så här för att senarelägga tidpunkten:



Senarelägga, ändra datum

Klart före:  
2005-02-14 

Kommentar:  
Hinner inte tills på fredag.  
Senarelägger 10 dagar.

1. Välj Senarelägga i vänstermenyn för att visa den här dialogrutan:
2. Välj nytt Klart före-datum. (Klicka på kalenderikonen  för att visa kalendern och välja ett nytt datum).
3. Skriv en kort kommentar till senareläggningen
4. Klicka på Skicka 

## Ändra synpunkt

### Rätta till felaktig information, ta bort bifogad fil, bifoga fler filer m.m

Möjligheten att med funktionen **Ändra synpunkt** ändra på redan registrerade uppgifter i en befintligt ärende, ska i första hand användas för att rätta till felaktig information.

Det kan till exempel handla om att ändra/förtydliga en rubrik eller en annan uppgift för att på så sätt underlätta den statistiska bearbetningen, eller att ta bort en bifogad fil eller bifoga ytterligare ett eller flera dokument till synpunkten.

För att begränsa åtkomsten till ett ärende, som innehåller känlig information, *se sidan 24*.

**NOTERA:** När du av andra skäl vill lägga till ytterligare information till en synpunkt, ska du i normalfallet göra det genom att skriva in den nya informationen/dina nya kommentarer i **Kommentar**-fältet.

## Kommentera/sprida

Om du ansvarar för en synpunkt som du vet skulle intressera även andra, kan du enkelt **sprida** informationen till dem.

Gör så här för att kommentera och sprida information om en synpunkt:



1. Välj ett av alternativen (Bra eller Dåligt) vid Min åsikt.
2. Markera kryssrutan Sprid information till andra personer.
3. Klicka på **Lägg till** ➕ och välj den/de personer som du vill sprida informationen till.
4. Skriv en förtydligande kommentar vid behov.
5. Klicka på **Skicka** ➕.

## Detta händer

- Synpunkten markeras med en grön ruta i historiken:

Kommentarer:			
Datum		Från	Kommentar
2005-02-11	+	Ulla-Bella Blom	Vill bara säga att.....

- Den du spridit informationen till får följande meddelande med e-post:

Från:	synpunkt@sundsvall.se
Till:	ulla-bella.blom@sundsvall.se
Kopia:	
Ämne:	Meddelande om förbättring - Test till Blom

En förbättring finns registrerad, vilket har uppgetts kunna intressera dig. Rubriken är "Test till Blom"

Om du vill läsa mer, kan du logga in på [denna länk](#)

## Handläggning – sammanfattning

När du handlägger en synpunkt händer följande:

- Ligger kvar i systemet under **Mina att göra** och ska åtgärdas inom tio kalenderdagar:
  - Beslut: genomföra
  - Beslut: utreda
  - Senarelägga (med framskjutet datum)
- Blir direkt **historik i databasen** med sökbart diarienummer:
  - Beslut: lägga ned
  - Redan genomfört
- Ligger kvar i systemet under **Mina att göra** *hos en ny handläggare* och ska åtgärdas inom tio kalenderdagar:
  - Vidarebefordra

## Känslig information

De synpunkter som registreras ("kommer in") i Synpunkt Sundsvall blir tillgängliga för alla på din förvaltning/i ditt bolag, som är inlagda i systemet. Om en synpunkt innehåller *känslig information*, kan åtkomsten till ärendet begränsas vid behov. Undvik att använda den här funktionen annat än *i verkligt känsliga fall*, eftersom du samtidigt även begränsar möjligheten till lärande och utveckling i organisationen.

### Begränsa åtkomsten

Gör så här för att begränsa åtkomsten till vissa speciellt utvalda behöriga personer:

1. Öppna (klicka på) den synpunkt på **Min sida** som du vill ändra.

Den här synpunkten kan innehålla känsliga uppgifter, därför är åtkomsten begränsad till vissa personer

Behöriga personer:

Ulla-Bella Blom / Administrativa avdelningen / Administrativa avdelningen

Lägg till ➕ Ta bort ➕ (Välj från listan vilka som är behöriga)

2. Välj **Ändra synpunkt** i vänstermenyn.
3. Markera **Den här synpunkten kan innehålla känsliga uppgifter...**
4. Klicka på **Lägg till ➕** och välj de personer som, utöver dig själv i egenskap av beslutsfattare, ska kunna se de känsliga uppgifterna (*se rekommendationen nedan\**).
5. Klicka på **Skicka ➕**.

Som ett "kvitto" på din registrering visas direkt följande svarsmeddelande tillsammans med en lista på de personer du valt:

**Den här synpunkten kan innehålla känsliga uppgifter, därför är åtkomsten begränsad till följande personer:**

Synpunkten förses dessutom med en hänglås-ikon (🔒), synlig på **Min sida** och i **Att göra-listan** (med visning tre/alla nivåer).

#### \* REKOMMENDATION

**Ta alltid med följande personer:**

- **Förvaltningens/bolagets registrator** (med hänsyn till offentlighetsprincipen).
- **Din närmaste chef eller motsvarande** (som vid behov kan behöva gå in i ett ärende).
- **Kvalitetsansvarig tjänsteman** (som behöver kunna göra förvaltnings-/bolagsspecifika utvärderingar).
- **Förvaltnings-/bolagschef** (i egenskap av yttersta ansvarig för verksamheten).

# Historikbilden

## Exempel

Historikbilden speglar alla beslut och andra åtgärder som vidtagits i samband med din och andras handläggning av en synpunkt:

### Utredningar:

Beslut	Datum	Utredare	Datum klar	Slutsats/förslag
2005-02-17	2005-02-17	Karin Rapp / Kansliet / Centralförvaltning / Socialtjänsten	2005-02-17	Problemet storlek: Litet No problems! Köp!

### Historik:

Datum	Händelse
2005-03-14	Ulla-Bella Blom har ändrat "Klart före"-datum för förbättringen till 2005-07-01, med kommentaren: Ska genomföra redan i juli! Nya pengar har flutit in.
2005-02-28	Ulla-Bella Blom har beslutat att förbättringen ska genomföras före 2005-09-01 av Ulla-Bella Blom, med kommentaren: Inköp av böcker via Bokbolaget.
2005-02-17	Karin Rapp / Kansliet / Centralförvaltning / Socialtjänsten har ubrett förbättringen och har kommit till slutsatsen: No problems! Köp!
2005-02-15	Ulla-Bella Blom har beslutat att förbättringen ska ubredas före 2005-02-17 av Karin Rapp / Kansliet / Centralförvaltning / Socialtjänsten, med kommentaren: Har vi pengar till det?
2005-02-15	Synpunkt (ej inloggad, uppgivet namn) har lämnat in en förbättring för beslut av Ulla-Bella Blom

## Svara synpunktslämnaren

När du får en synpunkt att handlägga, ska du besvara den *inom tio kalenderdagar* – om synpunktslämnaren har begärt att få svar.

Synpunktslämnaren kan ha valt att få svar via *telefon, brev* (som du skriver precis som vanligt i Word) eller *e-post* (som du skickar direkt inifrån systemet).

### Att tänka på när du svarar

Innan du svarar ska du ha tagit **beslut** om synpunkten (*se sid. 11-17*). I svaret till synpunktslämnaren ska du tala om vad du beslutat.

När du skriver ditt svar – oavsett om det gäller en berömmande synpunkt, ett klagomål eller ett förslag – är det viktigt att tänka på hur du formulerar svaret.

#### TIPS:

- Var noga med att alltid tacka för synpunkten. Uttryck dig vänligt och tydligt och kom ihåg att avsluta med enhälsningsfras, ditt namn och arbetsställe (förvaltning eller bolag och eventuell enhet).
- Fler skrivtips hittar du här: [www.synpunkt.sundsvall](http://www.synpunkt.sundsvall), länken **OH – Hur tänka vid svar?** i vänstermenyn.

**OBSERVERA!** Gemensamt för hela kommunkoncernen gäller också att ge synpunktslämnaren **ett enda välformulerat och koordinerat svar från oss** – oavsett hur många förvaltningar/bolag som varit inblandade i beslutet.


Konferera därför med varandra, när situationen uppstår och **koordinera de olika "delsvaren"**. Den kollega som har den "naturligaste relationen" till synpunktslämnaren bör ansvara för att sammanställa och skicka svaret.

## Skicka brev till synpunktslämnaren

Gör så här för att skicka ett vanligt brevsvaret:

1. Skriv ditt svar i Word (eller annat ordbehandlingsprogram) och berätta vad du beslutat. OBS! Använd brevmallen som har kommunens logotyp i brevhuvudet.
2. Skicka brevet med vanlig post till synpunktslämnaren. – Förslag: Stoppa även ner ett ex av den extrema informationsfoldern om Synpunkt Sundsvall i kuvertet.
3. Återvänd därefter till den aktuella synpunkten och bifoga brevet till ditt beslut: dvs. markera  Bifoga fil inne i systemet och leta upp och välj det aktuella Word-dokumentet.

*Fortsättning på nästa sida.*

- Klicka på **Skicka**.  
Brevet lagras nu i systemet tillsammans med själva synpunkten. Dessutom förses synpunkten med ett gem (  ) som tecken på, att det finns en bifogad fil.

**OBS!** Storleken på den/de bifogade filen/filerna får uppgå till totalt max 1 mb.

## Skicka e-post till synpunktslämnaren

Gör så här för att skicka svar med hjälp av den inbyggda e-postfunktionen:

- Klicka på **Skicka e-post** (mottagarens e-postadress är automatiskt förvald i adressfältet).

E-post: *Skicka e-post*

kalle.karlsson@xxxxxx.se

- Skriv ditt svar i Meddelande-fältet:

### Skicka e-post

**Mottagare:**  
kalle.karlsson@xxxxxx.se

**Meddelande:**

Tack för din synpunkt!  
xxxx xxxx xxxxxx xxxx xxxxxxxx xxx  
Vänliga hälsningar  
Ulla-Bella Blom

Skicka  Avbryt 

- Klicka på **Skicka**.  
E-postmeddelandet skickas nu till synpunktslämnaren och till systemet, där det lagras i historiken (*läs mer om Historikbilden på sidan 25*).

## Systemets funktioner – Handläggarens uppgifter

- Inne i systemet sker den *rent administrativa* delen av handläggningen.
- Som handläggare sköter du alla *personliga kontakter* (telefon-, brev- och e-postkontakter) med synpunktslämnare och berörda kollegor.

## Följa upp synpunkt

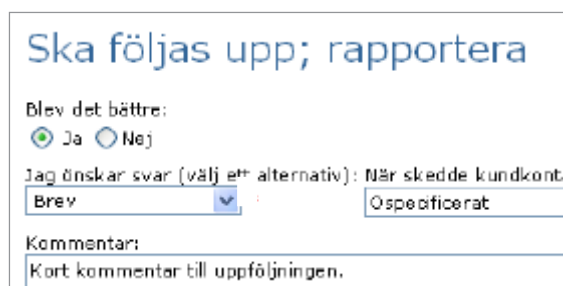
Analys och uppföljning är mycket viktiga uppgifter hos kommunen.

För att helt avsluta handläggningen av en synpunkt, måste du alltid göra en *uppföljning* (detta gäller vid samtliga beslut utom när du *lägger ner* ett ärende)

Du kan alltid vid behov flytta fram tidpunkten för uppföljning till ett senare, mer lämpligt datum med hänsyn till ärendets karaktär. Välj i så fall **Senare-lägga** i vänstermenyn och välj ett nytt datum.

Gör så här för att följa upp en synpunkt:

1. Välj den aktuella synpunkten i listan **Mina-att-göra-listan**:



The screenshot shows a web form titled "Ska följas upp; rapportera". It contains the following elements: a question "Blev det bättre:" with radio buttons for "Ja" (selected) and "Nej"; a label "Jag önskar svar (välj ett alternativ): När skedde kundkont." with a dropdown menu set to "Brev" and a text input field containing "Ospecifierat"; and a "Kommentar:" section with a text area containing the placeholder "Kort kommentar till uppföljningen."

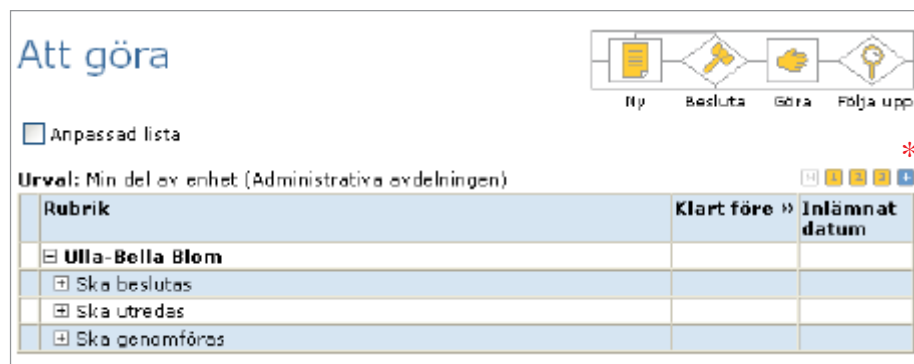
2. Välj alternativet  **Ja** eller  **Nej** beroende på utfallet.  
Ibland kan det kanske vara svårt att bedöma, om det blev bättre eller inte. Rådgör med en kollega, om du är osäker. Systemet fungerar på så sätt, att du ändå måste göra detta val för att avsluta handläggningen.
3. Skriv en lämplig kommentar till rapporten.
4. Klicka på **Skicka** ➔

Synpunkten har nu försvunnit från **Mina-att-göra-listan** och omvandlats till statistik.

# Att-göra-listan

## Visa synpunkter som ska handläggas

Att-göra-listan når du via vänstermenyn på **Min sida**. Här kan du visa en sammanställning över alla synpunkter som du själv ansvarar för:

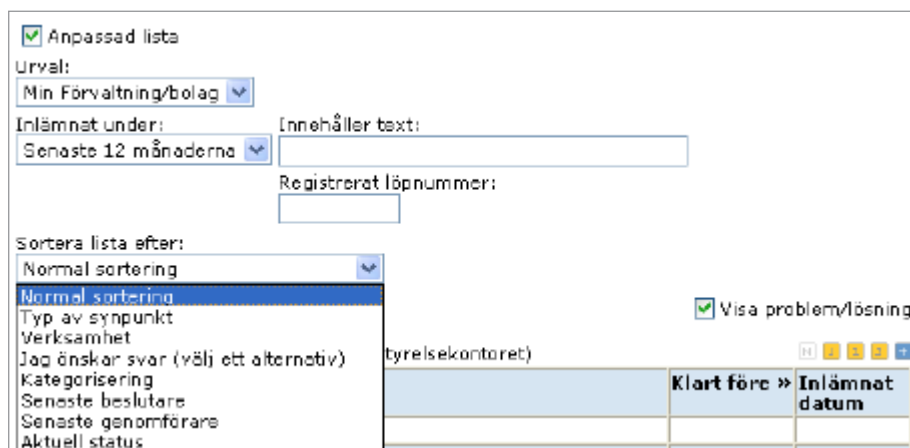


Rubrik	Klart före »	Inlämnat datum
Ulla-Bella Blom		
+ Ska beslutas		
+ Ska utredas		
+ Ska genomföras		

\* Om du vill visa alla nivåer i listan, se förklaringar under rubriken *Navigera i programmet* på sidan 8.

Du kan också med valet **Anpassad lista** visa alla aktuella synpunkter inom din enhet/på din förvaltning/i ditt bolag, och med vissa urvalskriterier ytterligare specificera listan.

Exempel:



Rubrik	Klart före »	Inlämnat datum
tyrelsekontoret)		

I exemplet ovan har vi gjort valen **Anpassad lista**, **Min förvaltning/bolag**, **Inlämnat under: Senaste 12 månaderna**, **Sortera listan efter: Normal sortering** och **Visa problem/lösning**.

**NOTERA:** I det här fallet kan listan bli väldigt lång, i synnerhet om vi även valt att visa **alla nivåer** i listan.

# Statistik





Statistikfunktionen i systemet ger dig stora möjligheter att själv skapa den statistik du vill ha fram. Här speglas alla synpunkter på din förvaltning/ditt bolag.

## Översikt

Gör så här för att visa en övergripande sammanställning:

1. Klicka på Statistik i vänstermenyn.

Här visas **Statistik – Översikt**, en övergripande sammanställning av uppgifter för **Antal**, **Tider** och **Resultat** (OBS! Förvalet för visningen är alltid synpunkter inom *din del av enhet*):

Statistik - Översikt				
<div style="text-align: right;">     </div>				
<b>Antal</b>				
<b>Urval:</b> Min del av enhet (Kansli), Senaste 12 månaderna				
Rubrik	Totalt	Klara	Nedlagda	Att göra
Kansli	3	67%	33%	0%
<b>Tider</b>				
Rubrik	Svar inom 10 d	I rätt tid	Medeltid klar, dagar	
Kansli	100%	100%	13	
<b>Resultat</b>				
Rubrik	Totalt	Klara	Förbättrande	
Kansli	3	67%	100%	

### FÖRKLARINGAR

- **Svar inom 10 d** = andelen synpunkter som har beslutats inom 10 kalender dagar, räknat från den dag de kom in till oss, dvs. registrerades i Synpunkt Sundsvall).
- **I rätt tid** = andelen synpunkter där rapporteringen skett inom planerad tid i alla rapporteringssteg, dvs. även de moment i handläggningen som du ändrar/ flyttar fram för att t.ex vid behov förlänga handläggningstiden.
- **Medeltid klar, dagar** = genomsnittlig handläggningstid räknad i dagar för avslutade synpunkter, dvs. hur många dagar en synpunkt finns i systemet, innan alla moment har avslutats.
- **Klara** = andelen synpunkter som har genomförts (här ingår inte nedlagda synpunkter).
- **Förbättrande** = andelen synpunkter, där handläggaren i uppföljningsmomentet svarat JA på frågan om det blev bättre med anledning av beslutad synpunkt.

*Fortsättning på nästa sida.*

## Detaljerad statistik

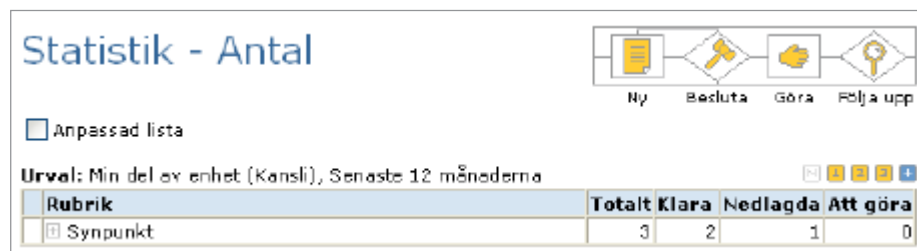
För mer detaljerade statistikbilder kan du allt efter behov välja något av statistikalternativen *Antal*, *Tider* eller *Resultat*.

Exempel:

Gör så här för att visa alternativet *Antal*:

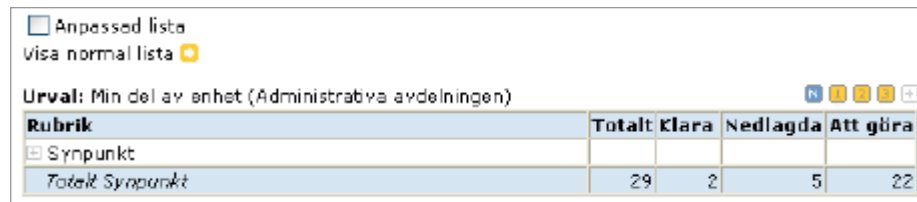
1. Välj *Antal* i vänstermenyn.

Den information som visas här avser det totala antalet synpunkter för *din del av enhet*.



Rubrik	Totalt	Klara	Nedlagda	Att göra
Synpunkt	3	2	1	0

2. Klicka på  *Anpassad lista* för att få varierade möjligheter att göra alldeles specifika urval (*se fler exempel och förklaringar på sid. 31-32*).



Rubrik	Totalt	Klara	Nedlagda	Att göra
Totalt Synpunkt	29	2	5	22

*Fortsättning på nästa sida.*

## Anpassad lista

Med valet **Anpassad lista** kan du välja att visa alla synpunkter för:

- din *enhet* och *förvaltning/bolag*. Alternativet **Mig själv** betyder de synpunkter som du själv ansvarar för:

Anpassad lista

Urval:

Min del av enhet	▼
Min del av enhet	
Min enhet	
Min Förvaltning/bolag	
Mig själv	

- olika tidsperioder:

Inlämnat under:	Innehåller text:
Ingen begränsning	
Senaste 12 månaderna	Registrerat löpnummer:
Innevarande år 2005	
År 2004 och 2005	
Valfri period	
Ingen begränsning	

## Anpassad lista – Sorteringsbegrepp

Med valet **Anpassad lista** kan du också välja flera olika sätt att sortera listan på. – Du kan till exempel sortera listan efter våra svarstider (när det gäller svar till synpunktslämnaren), om det skulle vara intressant i något sammanhang:

Sortera lista efter:	Sortera i andra/tredje hand efter:
Normal sortering	Typ av synpunkt
Normal sortering	Typ av synpunkt
Typ av synpunkt	Typ av synpunkt
Verksamhet	Typ av synpunkt
Del av verksamhet	Verksamhet
Jag önskar svar	Del av verksamhet
Kategorisering	Jag önskar svar
E-post	Kategorisering
Namn	E-post
Senaste handläggare	Namn
Senaste beslutare	Senaste handläggare
Senaste genomförare	Senaste beslutare
Aktuell status	Senaste genomförare
	Aktuell status

*Fortsättning på nästa sida.*

## Exempel på anpassad lista

I det här exemplet har vi valt att undersöka en speciell synpunkt (*se löpnummer*) och sorterat listan efter Kategorisering och Verksamhet:

Anpassad lista

Urval: Min Förvaltning/bolag

Inlämnat under: Senaste 12 månaderna Innehåller text:

Registrerat löpnummer:  
2005/179

Sortera lista efter: Kategorisering Sortera i andra/tredje hand efter: Verksamhet

Visa anpassad lista  Visa även synpunkt  Visa problem/lösning

**Urval:** Min Förvaltning/bolag (Socialtjänsten)

Rubrik	Svar inom 10 d	I rätt tid	Medeltid klar, dagar
Information			
Förskola			
Ospecificerat			
Individ- och familjeomsorg			
Individ- och familjeomsorg			
Totalt Individ- och familjeomsorg	100%	100%	
Totalt Individ- och familjeomsorg	100%	100%	
Totalt Ospecificerat	100%	100%	
Totalt Förskola	100%	100%	
Totalt Information	100%	100%	
TOTALT	100%	100%	

### FÖRKLARINGAR

- **Normal sortering** = Enkel "normal" sortering"
- **Typ av synpunkt** = Klagomål, beröm, förslag
- **Verksamhet** = Avser de olika val som synpunktslämnaren kan göra /t.ex Förskola)
- **Del av verksamhet** = Som verksamhet men utökat med t.ex namn på en specifik förskola
- **Jag önskar svar** = Synpunktslämnarnas önskemål (om svar från oss via telefon, e-post, inget svar etc.)

*Fortsättning på nästa sida.*

## Speciella visningsmöjligheter

Med följande urvalsmöjligheter för din visning kan du ytterligare precisera din sammanställning:

- Statistik – Antal:

- Visa även synpunkt
- Visa problem/lösning
- Visa kolumnen Att göra
- Visa procent



- Statistik – Tider:

- Visa även synpunkt
- Visa problem/lösning



- Statistik – Resultat:

- Visa även synpunkt
- Visa problem/lösning
- Visa procent



## Flytta statistiken till Excel

Du kan på ett enkelt sätt välja att visa statistiken i kalkylprogrammet Excel.

Klicka bara på länken [Visa i MS-Excel !\[\]\(d3546dcbbba3ca0e96d52221517ea008\_img.jpg\)](#), så omvandlas din statistiklista till ett Excel-dokument.

## Mina inställningar

På den här sidan kan du ändra vissa uppgifter som finns registrerade om dig själv i Synpunkt Sundsvall.

### Ändra lösenord

Gör så här om du vill ändra ditt lösenord:

1. Välj **Mina inställningar** i vänstermenyn:

### Mina inställningar

**Ditt namn:** Ulla-Bella Blom

Nytt lösenord:	Upprepa lösenord:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

*(Anges endast då lösenord ska ändras)*

**E-postadress:**  
ulla-bella.blom@sundsvall.se

2. Skriv in ditt nya lösenord och upprepa det.
3. Klicka på **Skicka** ➔ .

**NOTERA:** Om du har glömt ditt lösenord, se instruktioner på [sidan 7](#).

### Ändra/lägga till e-postadress inför semestern

När du vet med dig att du ska vara borta från jobbet en längre tid, kan en kollega till dig behöva gå in och handlägga de synpunkter som du normalt ansvarar för. För att det ska fungera, behöver du registrera kollegans e-postadress i Synpunkt Sundsvall, innan du går på ledighet.

Gör så här för att registrera en kollegas e-postadress:

1. Välj **Mina inställningar** i vänstermenyn:
2. Skriv in kollegans e-postadress. OBS! Om du låter din e-postadress stå kvar måste du skriva in ett semikolon (;) följt av ett mellanslag mellan adresserna.
3. Klicka på **Skicka** ➔ .
4. Lämna ut ditt lösenord till kollegan.

**NOTERA:** Kom ihåg att ändra tillbaka till bara din egen e-postadress, så snart du är på plats igen! Kanske vore det också läge att byta till ett nytt lösenord...

# Snabbreferens

## Frågor & svar

### Hur fungerar inloggningen i programmet?

Synpunkt Sundsvall är ett program, som du kommer åt via Internet.

### Hur gör jag om jag vill lämna en synpunkt?

Det enklaste sättet är att lämna in den via formuläret på webbplatsen, [www.synpunkt.sundsvall.se](http://www.synpunkt.sundsvall.se).

Lägg lite tid på att så tydligt som möjligt beskriva bakgrund/problem och lösningsförslag. På så sätt underlättar du för mottagaren att bedöma ärendet och ta ett beslut. Klicka på **Skicka** för att registrera synpunkten.

### Vem ska jag skicka synpunkten till?

På formuläret kan du välja vilken verksamhet och eventuellt del av verksamhet, som synpunkten berör. Om du inte väljer verksamhet, så skickas synpunkten automatiskt till Kommunservice som vidarebefordrar den till berörd verksamhet. Kontrollera med ansvarig person på din förvaltning/i ditt bolag hur det fungerar i detalj just hos er.

### Vad händer med synpunkten som jag lämnar in?

En synpunkt som registreras i Synpunkt Sundsvall är aktiv ända tills den avslutas. Avslutar en synpunkt gör man antingen genom att **lägga ner** den eller att **genomföra** den och sedan **följa upp**. Avslutade synpunkter lagras i systemets databas och är sökbara.

### Hur skickar jag en synpunkt vidare?

Om du har blivit utsedd att ansvara för handläggningen av en synpunkt, men känner att du inte är rätt person för det, så kan du **vidarebefordra** synpunkten till en annan handläggare.

Gör i så fall så här:

- om du förväntas **ta beslut** om synpunkten: klicka på **Vidarebefordra** i vänstermenyn och välj en annan handläggare
- om du förväntas **utreda, genomföra eller följa upp** synpunkten: välj **Ändra beslut** i vänstermenyn och klicka sedan på **Vidarebefordra** för att skicka synpunkten till en annan handläggare.

### Kan jag registrera redan genomförda synpunkter?

Ja. Markera kryssrutan **Detta är redan genomfört** och välj den person som ska ansvara för uppföljningen. Systemet hoppar då över besluts- och genomförandefasen och skickar synpunkten direkt till uppföljning.

## Hur gör jag om jag glömt mitt lösenord?

Under förutsättning att du har en registrerad e-postadress i systemet, ska du klicka på knappen **Jag har glömt mitt lösenord** som finns på inloggnings-sidan. Systemet skickar då ett e-postmeddelande till dig där lösenordet visas. Om du inte får något e-brev, kontakta Kommunservice (kommunväxeln 060-19 10 00) för att få hjälp.

## Från vem kommer det e-post?

Du får e-post från Synpunkt Sundsvall, när det är aktuellt att du ska göra någonting i systemet, till exempel besluta, genomföra, utreda eller följa upp en synpunkt. Om du är försenad med handläggningen av en synpunkt, får du en påminnelse med e-post. Dessa e-postmeddelanden är skapade automatiskt och kommer från adressen [synpunkt@sundsvall.se](mailto:synpunkt@sundsvall.se).

Nyhetsbrev om Synpunkt Sundsvall skickas också härifrån.

Det är inte meningen att du skicka något svar tillbaka via e-post. Du ska i stället logga in i systemet, skriva en kommentar till den aktuella synpunkten och skicka den där inifrån. Din kommentar och det du beslutar lagras då i databasen.

## Vad betyder felmeddelandet ”Det verkar inte finnas något meny-fönster”

Om du får ett felmeddelande som lyder *Det verkar inte finnas något meny-fönster. Har systemet startats på rätt sätt?* så har startlänken till Synpunkt Sundsvall inte angivits korrekt.

Titta på adressfältet i din webbläsare, där Internetadressen till Synpunkt Sundsvall visas. Om koden *A\_CMD=Login* finns i slutet av adressen, ska du radera den och sedan trycka på *Enter* för att försöka logga in igen.

Om du får felmeddelandet efter att ha följt en länk som du lagt till i dina Favoriter i Internet Explorer, ska du göra så här:

- Gå till menyvalet Favoriter och välj **Ordna Favoriter**.
- Högerklicka på den aktuella länken och välj **Egenskaper** i den snabbmeny som visas.
- Kontrollera **URL**:-adressen under fliken **Webbdokument**. Om koden *A\_CMD=Login* finns med – ta bort den.
- Klicka på **OK**.

## Var kan jag få support?

- Lämna i första ett hjälpärende på [www.synpunkt.se](http://www.synpunkt.se).
- Kontakta i andra hand Kommunservice, tfn 060-19 10 00.

# synpunkt sundsvall



SUNDSVALLS  
KOMMUN

Bearbetning och grafisk form: Karin Rapp • Augusti 2005