

## DF Respons – Synpunkter och klagomål

### Innehåll

<b>DF Respons – Synpunkter och klagomål .....</b>	<b>1</b>
Roller som finns för Synpunkter och klagomål.....	2
Registrering av synpunkt.....	2
Registrering via formulär .....	2
Registrering i systemet (kräver att du är inloggad) .....	3
In- och utloggning i DF RESPONS.....	4
Ärende – innehåll .....	6
<b>Hantering av synpunkt.....</b>	<b>7</b>
Flik 1, Inkommen synpunkt (alla).....	7
Flik 2, Välj Kategorisering (alla).....	7
Flik 3 Ansvarig handläggare (chef) .....	7
Flik 4 Svar och åtgärd (alla) .....	7
<b>Arbetslås .....</b>	<b>11</b>

## Roller som finns för Synpunkter och klagomål

Roll	Rättigheter
<b>Ansvarig utredare (chef)</b>	Läs- och skrivbehörighet. Ansvarig för synpunkter på behörig organisation.
<b>Biträdande utredare</b>	Läs- och skrivbehörighet. Biträdande utredare för tilldelade synpunkter. Tilldelade synpunkter meddelas via e-post. Kan registrera svar men ansvarar inte för att skicka vidare.
<b>Läsbehörighet</b>	Läsbehörighet. Behörighet att ta ut statistik på behörig organisation.
<b>Övergripande ansvarig utredare (verksamhetsstrateg och Resultatombudschef)</b>	Läs- och skrivbehörighet på övergripande nivå. Får endast mail om synpunkt inkommer på den övergripande nivån.

## Registrering av synpunkt

### Registrering via formulär

Alla anställda kan registrera synpunkter via webbformuläret som hittas på Kanalen eller genom app på telefonen. Det finns ett formulär för omsorgskontoret och ett för socialkontoret. Ingen inloggning krävs för att öppna webbformuläret och skicka in en synpunkt. Du som har en behörighet i systemet kan även anmäla direkt i DF RESPONS via *Nytt ärende*.

Webbformuläret (omsorgskontoret)

**Södertälje kommun**

Lämna synpunkt till Södertälje kommun

Om du som personal tar emot en synpunkt från brukare eller klient kan du fylla i formuläret här.

Synpunkten gäller \* Verksamhetsområde

Beskriv synpunkten \*

Synpunkten inkom

Inkom via

Togs emot av

Mottagarens arbetsplats

Intern kommentar/förbättringsförslag

Kontaktuppgifter

Det går bra att vara anonym, men vi har då ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat din synpunkt.

Den som lämnat synpunkten är:  Brukare/klient  Anhörig  God man  Annan

Önskar svar \*  Per e-post  Vill ej bli kontaktad  Per brev  Synpunkten har besvarats  Per telefon

## Webbformuläret (socialkontoret)



## Lämna synpunkt till Södertälje kommun

Om du som personal har eller tar emot en synpunkt från brukare eller klient kan du fylla i formuläret här.

[Intern/extern \\*](#)  Synpunkt från anställd  
 Synpunkt från allmänheten (brukare, anhörig etc.)

[Synpunkten gäller \\*](#) Verksamhet

[Beskriv synpunkten \\*](#)

[Intern kommentar/förbättringsförslag](#)

- *Stjärna*(\*) betyder att fältet är obligatoriskt att fylla i.
- Text som har en streckad linje kan du lägga muspekaren över för att få fram en *hjälp*text.
- I formuläret för **socialkontoret** behöver intern/extern synpunkt väljas, *Synpunkt för anställd* eller *Synpunkt från allmänhet (brukare, anhörig etc.)*
- När du har fyllt i alla uppgifter ska du skicka in ärendet. Klicka på knappen *Skicka* längst ner på sidan.

Ärendet är nu registrerat i systemet och du kommer till en sammanfattning av synpunkten. En kvittens på synpunkten har skickats till den e-postadress som du angav.

*Registrering i systemet (kräver att du är inloggad)***A.** Klicka på *Nytt ärende*

Synpunkter och klagomål

## B. Fyll i formuläret.

- C. När du har fyllt i alla uppgifter ska du *spara* ärendet. Klicka på knappen uppe till höger, *Spara nytt ärende*, längst upp till höger i verktygsraden.
- D. När du har sparat kommer du till ärendelistan. Om du själv ska arbeta med utredningen kan du klicka på ärendet (ID-nummer) i listan för att öppna utredningen. *Instruktioner för hur du dokumenterar utredningen finns på sidan 5 och framåt.*

ID	Synpunkten gäller	Synpunktstyp	Synpunkten avser	Ansvarig utredare	Biträdande utredare	Klarmarkering bitr. utredare	Status	Avslutat	Registrerat
9989	Vård- och omsorgsboende						Inte besvarad	Nej	2021-04-26
9946	Boendestöd VFF						Svar ej önskat/möjligt	Nej	2021-04-20

## In- och utloggning i DF RESPONS

### Logga in

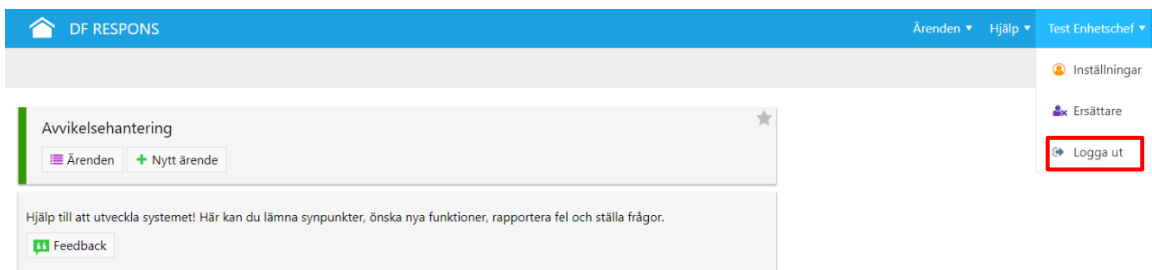
När ett nytt ärende har skickats till dig får du ett automatiskt ett mejl från DF RESPONS.

Klicka på **länken i e-postmeddelandet** eller gå via *Verksamhetssystem* på Kanalen.

För att logga in i systemet krävs det inloggning via dosa, SITHS-kort eller e-legitimation.

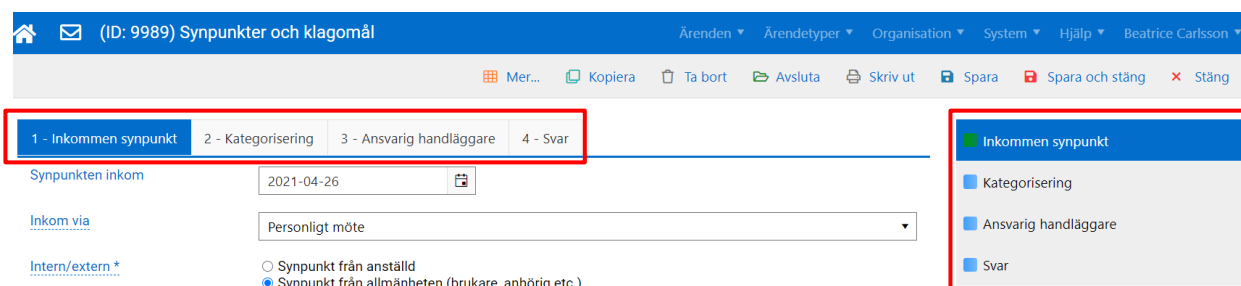
## Logga ut

Du loggar ut från DF RESPONS genom att klicka på ditt namn uppe till höger i vyn. Välj sedan *Logga ut*.



## Ärende – innehåll

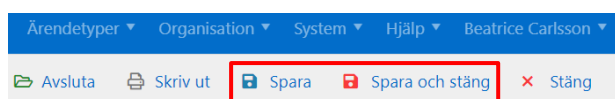
När du öppnat upp den rapporterade synpunkten, antingen via länken i mailet eller via Kanalen så kommer du in i ärendet. Ärendet är uppdelat på fyra *flikar* (sidor). Du kan antingen klicka dig fram mellan flikarna uppe till vänster eller till höger.



- **Flik 1 Inkommen synpunkt**  
Här ser du den synpunkt som registrerats.
- **Flik 2 Kategorisera**  
Här kategoriseras ärendet. Här kan du även registrera att ärendet tillhör extern utförare.
- **Flik 3 Ansvarig handläggare**  
Här ser du vilka som har tilldelats ärendet. Ska någon annan svara på synpunkten kan du flytta ärendet till den enheten och välja ny ansvarig. Det är även möjligt att utse biträdande utredare och skicka ärendet för kännedom.
- **Flik 4 Svar**  
Här registrerar du och hanterar svar på synpunkten.

## Spara och stänga ett ärende

Det är bra att spara ett ärende då och då när du är inne och jobbar i det. Du klickar på knappen *Spara* i verktygsraden till höger. När du inte ska arbeta med ärendet mer sparar du det och stänger det på knappen *Stäng*.



## Hantering av synpunkt

### Flik 1, Inkommen synpunkt (alla)

Börja med *flik 1 Inkommen synpunkt* – läs igenom och granska den synpunkt som har registrerats.

### Flik 2, Välj Kategorisering (alla)

- A. Synpunktstyp – Välj någon av kategorierna.  
Här kan du även registrera att synpunkten tillhör extern utförare genom att välja Ej kommunens ansvar. Följ instruktionen som blir synlig när du gör valet.
- B. Synpunkten avser – Välj vad synpunkten avser, det går att välja flera alternativ.

***Du som är chef går vidare till flik 3, biträdande utredare går till flik 4.***

### Flik 3 Ansvarig handläggare (chef)

Här ser du vilka som har tilldelats ärendet. Ska någon annan svara på synpunkten kan du flytta ärendet till den enheten och välja ny ansvarig. Det är även möjligt att utse biträdande utredare och skicka ärendet för kännedom.

### Flik 4 Svar och åtgärd (alla)

På *flik 4* ska du som är chef/biträdande utredare dokumentera svaret på synpunkten. Chef är ansvarig för att svaret skickas. Frågor som är markerade med en stjärna (\*) är obligatoriska att svara på. Vissa frågor blir inte obligatoriska förrän utredningen har klarmarkerats.

I rutan (se nedan bild) skriver du svar på synpunkten

Skriv ditt svar i rutan nedan. Det du skriver i textrutan kopieras automatiskt till svarsmallen. Det är endast texten i rutan *Svar* som skickas till synpunktslämnaren.

Fyll sedan i *Klassificering av åtgärd* och *Resultat*. Det går inte att avsluta ärendet innan det är gjort.

[Svar](#)

Under *Kommunikation* registrerar du hur/om svar ska kommuniceras

När svaret är klart sparar du ärendet. Sedan ska svaret skickas och registreras under *Kommunikation*. Klicka på pilen vid *Välj ny händelse* och välj sedan någon av:

- Registrera och skicka svar per e-post
- Registrera och skriv ut svar per brev
- Registrera och anteckna svar per telefon

**Synpunktslämnaren önskar svar:** Per e-post

Glöm inte att granska innehållet i svaret innan du skickar iväg det. När du har skickat svaret avslutar du ärendet genom att klicka på *Avsluta*-knappen i verktygsraden.

Här står det sätt personen önskar få svar på.

[Kommunikation](#)

Välj ny händelse...

Händelser saknas.

Välj någon av de fyra olika svarsalternativen nedan

[Kommunikation](#)

Välj ny händelse...

Välj ny händelse...

HÄNDELSEMALLA

A Registrera och skicka svar per e-post

B Registrera och skriv ut svar per brev

C Registrera svar via telefon (eller annat sätt)

D Skriv ut ärendet för vidarebefordran till extern part

#### A. Registrera och skicka svar per e-post

Väljer du detta alternativ kommer nedan ruta upp, i mailet vid *VÅRT SVAR* kommer även det registrerade svaret.

Registrera och skicka svar per e-post

Avsändare: Södertälje kommun (noreply.sodertalje@digitalfox.se) x

Mottagare:

Ämne: Svar på din synpunkt

Meddelande \*

Hej [beatrice carlsson!](#)

Vi vill återigen tacka dig för att du kontaktade oss med din synpunkt (ID-nummer 9946).

**VÅRT SVAR:**

Med vänlig hälsning,

Beatrice Carlsson  
Systemförvaltare

Södertälje kommun

Du kan inte svara på det här e-postmeddelandet. Vill du skicka ett meddelande till handläggaren gör du det [här](#).

Skicka Avbryt Bifoga fil...

Informationen kommer registreras via nedan ruta som kommer upp:

SKICKAD E-POST

Svar på din synpunkt 2021-05-07 13:19

AVSÄNDARE Södertälje kommun (noreply.sodertalje@digitalfox.se) MOTTAGARE beatrice carlsson (beatrice.carlsson@sodertalje.se)

Visa Ta bort

ID: 5

Mottagaren får då ett mail med svaret. I mailet finns en länk som ger dem möjlighet att skicka ett svarsmeddelande direkt in i systemet Synpunkter och klagomål. Ett informationsmail går till ansvarig och svaret registreras i ärendet genom nedan ruta:

SKICKAD E-POST

Ang. synpunkt 9946 2021-05-07 13:32

AVSÄNDARE beatrice carlsson (noreply.sodertalje@digitalfox.se) MOTTAGARE Beatrice Carlsson (beatrice.carlsson@sodertalje.se)

Visa Ta bort

ID: 7

**B. Registrera och skriv ut svar per brev**

Väljer du detta alternativ kommer nedan ruta upp. Klickar du på *Visa* förhandsgranskas brevet och du har möjlighet att skriva ut. Väljer du *Hämta* kommer PDF:en att laddas ned och kan sparas.

DOKUMENT

Svar på synpunkt 2021-05-07 13:10

INITIATIVTAGARE Beatrice Carlsson MOTTAGARE beatrice carlsson

Svar på synpunkt 9946.docx (64,04 kB)

Visa Hämta Ändra Ta bort

ID: 3

**C. Registrera svar via telefon (eller annat sätt)**

Väljer du detta alternativ kommer nedan ruta upp där du skriver hur synpunkten har kommunicerats på annat sätt och klickar på *Skapa*.

Registrera svar via telefon (eller annat sätt)
☐ ✕

Datum/tid	2021-05-07 13:14
Initiativtagare	Beatrice Carlsson
Mottagare	beatrice carlsson
Titel	Svar på synpunkt (telefon eller annat sätt)
Meddelande *	<div style="border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <span>👤</span> <span>⬅</span> <span>➡</span> <span>⌵</span> <span>⌶</span> "Segoe UI",... 16px <b>B</b> <i>I</i> <u>U</u> <span>abc</span> <span>A</span> <span>▼</span> <span>◊</span> <span>☰</span> </div> <p>Synpunktslämnaren kontaktades per telefon eller annat sätt. Sammanfattning av samtalet:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; margin-top: 5px;"></div>

✓ Skapa
✗ Avbryt
📎 Bifoga fil...

Informationen registreras och blir syns genom nedan ruta som kommer upp:

\* HÄNDELSE

Svar på synpunkt (telefon eller annat sätt)

INITIATIVTAGARE: Beatrice Carlsson

MOTTAGARE: beatrice carlsson

2021-05-07 13:14

📄 Visa
🗑 Ta bort

ID: 4

**D. Skriv ut ärendet för vidarebefordran till extern part.**

Väljer du detta alternativ kommer nedan ruta upp. Klickar du på *Visa* förhandsgranskas brevet och du har möjlighet att skriva ut. Väljer du *Hämta* kommer PDF:en att laddas ned och kan sparas.

📄 DOKUMENT

Skriv ut ärendet för vidarebefordran till ext

INITIATIVTAGARE: Beatrice Carlsson

MOTTAGARE:

Ärende till extern part 9946.docx (64,18 kB)

2021-05-07 13:21

📄 Visa
📄 Hämta
✎ Ändra
🗑 Ta bort

ID: 6

Sist behöver du registrera *Åtgärd*, *Reslutat* och *Status*. Om synpunkten leder till åtgärd behöver typ registreras.

#### Klassificering av åtgärd

- Åtgärdat
- Kommer att åtgärdas
- Kräver ingen åtgärd
- Framförd till berörd personal
- Hänvisning till annan myndighet/organisation/företag
- Tas med vid framtida planering

#### Kryssrutor

När svarsalternativen är **kvadrater** (kryssrutor) kan du markera **flera** svarsalternativ. Vissa frågor kan redan vara besvarade av någon annan. Du har möjlighet att ändra svaret. Alla ändringar loggas för spårbarhet.

#### Resultat - synpunkten har förbättrat/utvecklat verksamheten

- Mycket
- Lite
- Oklart/förbättringspotential
- Inte alls
- Irrelevant

#### Radioknappar

När svarsalternativen är **cirklar** (radioknappar) kan du endast markera **ett** svarsalternativ.

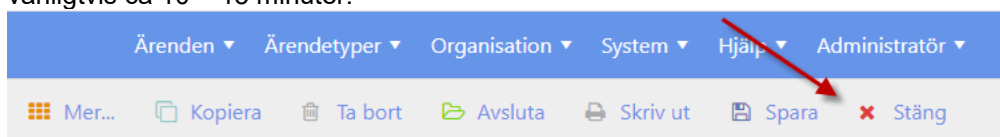
#### Status

- Inte besvarad
- Besvarad
- Svar ej önskat/möjligt

## Arbetslås

### Hur fungerar det?

När någon öppnar ett ärende får användaren automatiskt arbetslåset på ärendet. Arbetslåset tas automatiskt bort så fort användaren stänger ärendet genom att klicka på knappen *Stäng*. Om användaren stänger webbläsaren, fliken eller backar ut ur ärendet tas låset bort efter en viss tid, vanligtvis ca 10 – 15 minuter.



### Hur ser jag om ett ärende är låst?

Du kan se om ett ärende är låst i ärendelistan genom att det markeras med symbolen i bilden nedan. Symbolen visas även om det är du själv som har ett arbetslås på ärendet.


Visa

Översikt			
<input type="checkbox"/>		ID	Synpunkten gäller
<input type="checkbox"/>	★ 🚩	7409 👤	Test synpunkter

1

Sida 1 av 1 [1 ärenden]



Om du öppnar ett ärende som är låst av en annan person ser du det längst upp till vänster i verktygsraden. Här ser du också vem som har arbetslåset på ärendet.

 (ID: 51) Särskilt stöd i förskolan

ARBETSLÅS: ADMINISTRATÖR

### Hur gör jag om jag låst ute mig själv från ett ärende?

Du kan låsa dig själv ute från ett ärende om du inte stänger ärendet korrekt, d.v.s. inte klickar på knappen *Stäng*, utan backar ut ur ärendet eller stänger webbläsaren/fliken. Har du råkat ut för detta kan du överta ditt eget arbetslås. Klicka på länken *Överta arbetslås* för att låsa upp ärendet.

  (ID: 7409) Synpunkter och klagomål

ARBETSLÅS: BEATRICE CARLSSON (ANNAN WEBBLÄSARE/FLIK) [Överta arbetslås](#)

1 - Inkommen synpunkt   2 - Kategorisering   3 - Ansvarig handlägg

Observera att om du har ärendet öppet i en annan flik kommer ändringar som du inte har sparat i denna flik förloras när du övertar arbetslåset i den första fliken.