

RINKEBY-KISTA STADSDELSFÖRVALTNING

Policy

för en systematisk hantering av synpunkter, klagomål och förbättringar

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning välkomnar synpunkter och klagomål

- + Vi ska tala om för våra brukare att vi vill veta om de är missnöjda.
- + Alla som klagar ska bemötas på ett artig och respektfullt sätt.
- + Våra brukare har all rätt att uttrycka sina åsikter om den service de får.
- + Alla som klagar ska tackas för att de gjorde sig besväret med att framföra klagomålet/synpunkten till oss. Vi beklagar också det inträffade.
- + Problemet ska lösas där det uppstår i dialog med den som framfört synpunkten/klagomålet.
- + Den enskilde måste på ett snabbt, enkelt och smidigt sätt få rättelse av berörd verksamhet.
- + Senast inom 5 arbetsdagar ska information om vidtagen åtgärd eller att en utredning påbörjats ges till den som har lämnat synpunkter eller klagomål.
- + Om problemet inte går att lösa måste den som framfört synpunkten/klagomålet upplysas om vart man ska vända sig.

Det ska vara lätt att framföra synpunkter/klagomål

- + Klagomålsblanketterna ska finnas tillgänglig på alla verksamheter, Medborgarkontor och i förvaltningens reception.
- + Klagomål ska kunna framföras personligen, per telefon, skriftligt eller via E-post.
- + Brukare eller dess anhöriga/närstående som framför synpunkter/klagomål ska inte hänvisas runt i organisationen.

Synpunkter/klagomål ska bidra till att förbättra verksamheterna

- + Att systematiskt samla in och dokumentera information, förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är ett sätt att utveckla verksamheten.
- + Ingen kan bättre än våra brukare bedöma om vi gör en bra insats eller inte.
- + Förvaltningsledningen får genom en systematisk klagomålshantering kännedom om det finns behov av nya arbetssätt och inom vilka områden vi kan och bör förbättra oss.
- + Genom att systematiskt analysera och förbättra rutiner och arbetssätt så undviks upprepningar av fel och brister.

Diarieföring

- + Synpunkter, förslag, klagomål och beröm som inkommer till förvaltningen registreras och diarieförs. (gäller inte myndighetsbeslut eller akuta felrapporteringar)
- + Registratören återsänder kopia med ankomstdatum och diarienummer till respektive verksamhetsområde för handläggning.
- + Varje verksamhetsområde ansvarar för att skicka en kopia på svaret till registratören som avslutar ärendet i diariet.
- + Synpunkter, förslag, klagomål och beröm dokumenteras och följs upp av verksamhetsområdena tertialvis.