

# RINKEBY-KISTA STADSDELSFÖRVALTNING

## Policy

*för en systematisk hantering av synpunkter och klagomål*

### **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.
- ✚ Genom en systematisk klagomålshantering får förvaltningen kännedom om behov av nya arbetssätt och inom vilka områden förbättringar bör göras.
- ✚ Rutinerna för klagomålshandlingen ska vara kända och efterlevas inom samtliga verksamhetsområden och avdelningar
- ✚ Genom att systematiskt analysera och förbättra rutiner och arbetssätt så undviks upprepningar av fel och brister.

### **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 artigt och respektfullt sätt.
- ✚ Våra brukare har all rätt att uttrycka sina åsikter om den service de får.
- ✚ Den enskilde måste på ett snabbt, enkelt och smidigt sätt få rättelse av berörd verksamhet.
- ✚ Senast inom fem arbetsdagar ska information om vidtagen åtgärd eller att en utredning påbörjats ges till den som har lämnat synpunkter eller klagomål.
- ✚ Om problemet inte berör förvaltningens verksamhet ska den som framfört synpunkten/klagomålet upplysas om vart hon/han kan vända sig.

### **Det ska vara lätt att framföra synpunkter/klagomål**

- ✚ Klagomålsblanketterna (externa) 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.

### **Registrering av synpunkter/klagomål**

- ✚ Synpunkter, klagomål och beröm som inkommer till förvaltningen registreras (gäller inte felanmälan \*) inom ramen för klagomåls- och synpunktshandlingen
- ✚ Respektive VO-område och avdelning ansvarar för att ta emot och dokumentera inkomna synpunkter, klagomål och beröm – såväl muntliga som skriftliga.
- ✚ Samtliga synpunkter och klagomål ska diarieföras.
- ✚ Synpunkter, klagomål och beröm ska även sammanställas på VO-/avdelningsnivå enligt mall och redovisas tertialvis till nämnden.

\* Exempelvis anmälan om trasig belysning, nedskräpning i parker etc.