

Handläggare
Ewa Jungstedt Pilestål
Telefon: 08-508 01 522

Till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rutin för avvikelshantering

Rutinen för avvikelshantering är en del av det ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som förvaltningen utarbetar. Syftet med avvikelshandlingen är att upptäcka och förebygga kvalitetsbrister i nämndens verksamheter. En avvikelse innebär att verksamheten inte uppnår de krav och mål som ställs enligt lagar, riktlinjer, föreskrifter och beslut. Avvikelser kan också omfatta synpunkter och klagomål. Som komplement till befintliga kanaler, såsom e-tjänsten ”Synpunkter och klagomål” och applikationen ”Tyck till”, har förvaltningens nätverk för avvikelshantering reviderat den tidigare blanketten för synpunkter och klagomål och den utredningsblankett som ansvarig chef använder för uppföljning av synpunkter och klagomål. Blanketten för synpunkter och klagomål ska spridas i förvaltningens verksamheter.

Patrik Derk
stadsdelsdirektör

Bilagor

1. Rutin för avvikelshantering
2. Blankett för synpunkter och klagomål
3. Utredning av synpunkter och klagomål