

Bilaga 1

ÖSTERMALMS STADSDELSNÄMND
Miljöpartiet

Sammanträdesdag
100211

Östermalms stadsdelsförvaltning Registraturet/Kansliet
2010-02-11
Dn: 2010-128-1.1

SKRIVELSE

Stadsdelsnämnden har många olika ansvarsområden. Det är äldreomsorg, barnomsorg, socialtjänst m.m. Stadsdelens medborgare kan ibland vara missnöjda med något, men vet inte riktigt vart de ska vända sig med sitt klagomål.

Det vore bra om Östermalms hemsida tydligt visade vart man vänder sig.
Dessutom borde förvaltningens direktiv och policy när det gäller klagomålshantering också tydligt framgå.
Hur lång tid ska det t.ex. få ta innan ett svar kommer?
Hur lång tid ska det få ta innan ett fel/en brist åtgärdas?

Vi föreslår att förvaltningen ges i uppdrag

att komma med ett förslag hur klagomålshanteringen ska underlättas och effektiviseras.

Marion Sundqvist (mp)



Sök

[Arbete](#) | [Bygg & Bo](#) | [Familj & Omsorg](#) | [Forskola & Skola](#) | [Klimat & Miljö](#) | [Kultur & Fritid](#) | [Trafik & Stadsplanering](#) | [Om Stockholm](#)

Startsida / Om Stockholm / Politik / Så kan du påverka / Synpunkter och klagomål

Stadens verksamhetsmål

Politik

- ▶ Kommunfullmäktige och Kommunstyrelsen
- ▶ Borgarråd
- ▶ Nämnder och bolagsstyrelser
- ▶ Så styrs Stockholm
- ▶ Så kan du påverka
 - Synpunkter och klagomål
 - Medborgarförslag
 - Stadens ombudsmän
 - Arvoden för kommunala förtroendeuppdrag
- ▶ Integration och demokrati
- ▶ Organisation
- ▶ Dina skattepengar
- ▶ Framtidens Stockholm
- ▶ EU / Internationellt
- ▶ Stadens mark och egendomar
- ▶ Stadens säkerhetsarbete
- ▶ Stadshuset
- ▶ Turism
- ▶ Fakta och kartor

Synpunkter och klagomål

Lysna

Stockholms stad är en politiskt styrd organisation. Det betyder att det är politikerna som fördelar skattepengarna till alla stadens verksamheter.

Om du vill lämna klagomål eller synpunkter på någon verksamhet - tala först med verksamhetens personal. Du kan också ringa eller besöka något av stadens medborgarkontor, skriva till den förvaltning det gäller eller skicka e-post.

Du får självklart skicka in synpunkter anonymt. Om du lämnar namn och adress, telefon eller e-postadress, kommer förvaltningen du kontaktat att meddela dig hur dina synpunkter tas om hand.

Alla stadens verksamheter har rutiner för att hantera klagomål och synpunkter.

Kvalitetsgarantier

Alla stadens verksamheter ska ta fram så kallade kvalitetsgarantier. Syftet med kvalitetsgarantierna är att du som brukare och kund ska få klara besked om vad du kan förvänta dig för service och omsorg, och även få information om hur stadens verksamheter arbetar för att rätta till eventuella fel och brister.

En viktig del i kvalitetsarbetet är att ta hand om klagomål och synpunkter från servicetagarna. Dina klagomål eller synpunkter ska dokumenteras och följas upp så att du som kund och brukare ska få återkoppling.

Relaterade länkar

[Kontaktuppgifter till stadens enheter »](#)
[Kontakta stadens förvaltningar och bolag »](#)

Skicka till

Vad är Skicka till?



Östermalm

Byt område

Lysna

Säg vad du tycker!

Östermalms stadsdelsförvaltning arbetar för att hålla en god kvalitet inom alla verksamheter. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är du som använder våra tjänster. Vi är tacksamma om du säger vad du tycker.

Vart vänder du dig?

I första hand vänder du dig till enhetens personal eller chef med dina synpunkter, beröm eller klagomål. Är du inte nöjd efter den kontakten kan du lämna skriftliga synpunkter.

Skicka oss dina synpunkter

Malla dina synpunkter till registrator@ostermalm.stockholm.se

Du kan även lämna dem skriftligt direkt till oss på nedanstående adress:

Östermalms stadsdelsförvaltning
 Karlavägen 104
 Box 24156
 104 51 Stockholm

Fax 08-508 10 089

Ange helst tydligt att det handlar om ett klagomål/synpunkt.

Printa ut



Felanmälan för gator, parker och torg »

Stockholms stads driftcentral tar emot felanmälningar som rör gator och torg. Det kan gälla till exempel belysning, nedskräpning, snöröjning, trafiksignaler, offentliga toaletter, klotter, skadedjur, plaskdammar med mera.

[Anmäl hos driftcentralen »](#)

Så styrs Stockholm »

Som stockholmare är du både början och slutet i den kommunala demokratiska processen. Genom att rösta bestämmer du vilka som ska styra Stockholm.

Här hittar du information om dina politiker och hur staden styrs.

[Så styrs Stockholm »](#)

Arbetet med Norra Länken i Bellevueparken »	2010-02-17
Ny förskola startar på Sandhamnsgatan 4 »	2010-02-15
Vägarbete i Norra Stationsområdet »	2010-02-09
Nu öppnar Östermalms brandstation för studiebesök »	2010-02-03
Kampementets vård- och omsorgsboende vann Frukostkampen »	2010-02-02
Gå till nyhetslistan »	

Nämndsammanträden 2010

11/2, 11/3, 15/4, 20/5, 10/6, 26/8, 30/9, 21/10, 18/11 och 16/12.

I Insyn  kan du hitta föredragningslistor, ärenden och protokoll för möten med Östermalms stadsdelsnämnd.

insyn

I stadsdelsnämnden sifter dina lokala politiker i Östermalm. [Läs mer »](#)

Följ länken nedan till kontaktinformation till förvaltningen, statistik om Östermalm m.m.

[Till sidorna om nämnd och förvaltning m.m. »](#)

Du kan påverka!

Östermalms stadsdelsförvaltning arbetar för att hålla en god kvalitet inom alla verksamheter. Den som bäst kan avgöra hur vi lyckas med det är du som använder våra tjänster. [Läs mer om hur du lämnar klagomål och synpunkter till oss. »](#)

Du kan också lämna förslag och bra idéer direkt till stadsdelsnämnden, se [medborgarförslag. »](#)