Handläggare: Anne-Marie Hemphälä
Telefon: 08/ 508 10 034

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2010-03-11

Svar på skrivelse

Förslag till beslut

Skrivelsen anses besvarad.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Förvaltningens svar

Ledamoten Marion Sundqvist (MP) har i bifogad skrivelse tagit upp frågor kring hantering av synpunkter, förslag och klagomål. Nämnden och förvaltningen bedriver eller ansvarar för en omfattande verksamhet på en mängd områden, verksamhet som ofta har stor betydelse i människors vardag. Det är naturligt att man har både positiva och negativa synpunkter på verksamheten och ibland även konkreta förbättringsförslag. När man är nöjd är det ofta så att ”hälsan tiger still”, vilket innebär att vi inte så ofta får beröm även när vi vet av t ex brukarundersökningar att man är väldigt nöjd med verksamheten. Det som inkommer har ofta karaktär av klagomål eller önskemål om förändringar.

I första hand försöker alltid att den berörda verksamheten att direkt i dialog med den enskilde lösa eller klara ut det problem som uppstått. Om den enskilde ändå inte är nöjd måste man veta vart man ska vända sig. I en del fall kan man *överklaga* ett beslut som man är missnöjd med och få en juridisk prövning. Den enskilde upplyses alltid om denna möjlighet och förvaltningen hjälper till att administrera ett överklagande.

Ibland handlar det inte om överklagningsbara beslut utan man har synpunkter på själva verksamheten. I sådana fall är det lättast att föra ned sina synpunkter på ett papper och skicka eller lämna in till förvaltningens registrator. Man kan även välja att nå förvaltningens registrator digitalt via länken som ligger på stadens hemsida www.stockholm.se eller i Östermalms nyhetsspalt på startsidan www.stockholm.se/ostermalm (se bilaga).

Nämnden/förvaltningen skapade rutiner för detta för cirka tio år sedan med ett väl utvecklat system för hantering av synpunkter/klagomål med strukturerad uppföljning med syftet att använda resultaten i verksamhetsutvecklingen. Under förra året kom sammanlagt 149 synpunkter till förvaltningen. Statistik över inkomna synpunkter/klagomål redovisas till nämnden i årsredovisningen.

Nämndens entreprenörer ska enligt avtal ha egna rutiner för hantering av synpunkter samt känna till förvaltningens rutiner. I de fall synpunkter/klagomål från utomstående rörande entreprenaddriven verksamhet kommer till förvaltningen ska förvaltningens rutiner användas, vilket innebär att

- Synpunkten/klagomålet registreras i diariet
- Kopia skickas till utsedd person inom berörd verksamhet (Äldreomsorg, Barn och Ungdom, Socialtjänsten, enheterna Kansli, Personal, Ekonomi)
- Den enskilde ska inom en vecka få bekräftelse på att synpunkten/klagomålet tagits emot och vem den har vidarebefordrats till
- När synpunkten/klagomålet är besvarat eller åtgärdat skickas kopian tillbaka till regi-

stratorn med komplettering av vidtagen åtgärd och datum.

Det går naturligtvis inte att svara generellt på frågan om hur lång tid det tar innan ett fel eller brist har åtgärdats. Det kan vara stora omfattande frågor som nämnden-/förvaltningen inte rår över eller som av någon annan orsak inte går att åtgärda. Åtgärder kan annars vara att missförstånd reds ut, förtydliganden görs genom mer information, förändring av rutiner, utredning, rättelse, utveckling och förbättring av arbetssätt och organisation. Det viktiga är dock att den som lämnat synpunkter/klagomål alltid får en *återkoppling*.

Det är stor skillnad på omfattningen av synpunkter/klagomål mellan olika slags verksamhet. Flest synpunkter/klagomål inkommer ofta på stadsmiljöfrågor såsom trafik, renhållning, snöröjning, skadegörelse, parkskötsel och liknande. När det gäller denna typ av frågor kan man även vända sig dygnet runt till *Driftscentralen* på tel 651 00 00 eller anmäla på webben www.stockholm.se/felanmalan . Ärendena tillställs berörd förvaltning, bolag eller fastighetsägare. Driftscentralen för även statistik över inkomna ärenden.

Färre synpunkter/klagomål inkommer av naturliga skäl på socialtjänstens verksamhet där den enskilde ofta har en juridisk möjlighet att överklaga beslut. Ett mellanläge gäller för verksamheter som skola, förskola och äldreomsorg där synpunkter/klagomål kan inkomma i varierande omfattning. När det gäller flera av dessa verksamheter har det visat sig att *valfrihetssystem* är en viktig möjlighet för den som är missnöjd med en verksamhet. Stockholm ger med sitt omfattande utbud ofta möjlighet att välja bort en skola, en förskola eller en äldreomsorgsverksamhet som man inte är nöjd med för att pröva en annan verksamhet. Information om hur människor väljer eller väljer bort kan numera ge minst lika viktig information till ansvariga nämnder/förvaltningar som synpunkter/klagomål, brukarundersökningar och kvalitetsuppföljningar.

e-tjänster

En projektgrupp inom stadsledningskontoret (SLK) är i slutskedet av utformningen av en e-tjänst som innebär att man ska kunna skriva sina synpunkter/klagomål direkt på webben om alla slags verksamheter i staden på samma sätt som man idag kan om stadsmiljöfrågor. Via frågor på den blankett som fyllts i sorteras synpunkten/klagomålet till rätt förvaltning som fortsätter hanteringen enligt egna rutiner. E-tjänsten planeras att bli tillgänglig senare i år.

Bilagor

1. Ledamoten Marion Sundqvists (MP) skrivelse 2010-02-11
2. Utdrag av Stockholms stads hemsida