

Handläggare
Dani Cohen
Telefon: 08 508 04518**Till**
Hässelby-Vällingby Stadsdelsnämnd
2017-12-19

Rutiner för synpunkter och klagomål

Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål för
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltnings förslag till rutin för hantering av synpunkter och klagomål.
2. Stadsdelsnämnden beslutar att rutinerna börjar gälla från och med den 1 januari 2018.

Denise Melin
StadsdelsdirektörMarie Janemar
Avdelningschef

Sammanfattning

I stadens program för kvalitetsutveckling anges att alla verksamheter ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det ska vara enkelt för stadens medborgare och brukare att lämna synpunkter. Varje nämnd har också ett ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål. Förvaltningen har tagit fram nya rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Dessa föreslås börja gälla från och med den 1 januari 2018.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Strategi och intern service i samverkan med övriga avdelningar

Ärendet

I stadens program för kvalitetsutveckling anges att alla verksamheter ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det ska vara enkelt för stadens medborgare och brukare att lämna synpunkter. Varje nämnd har också ett ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål. Synpunkter följs sedan regelbundet upp och rapporteras i verksamhetsberättelse och tertiärrapporter.

Förvaltningen har tagit fram nya rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. I rutinen definieras begreppen och ansvar för hantering. Diarieföring ska göras i enlighet med stadsdelarnas hanteringsanvisningar. I rutinen föreslås också en gemensam kategorisering. Detta för bättre uppföljning och statistik inför verksamhetsberättelser och tertiärrapporter. Stadsmiljö föreslås dock även fortsättningsvis hantera sina synpunkter och klagomål helt i stadens system med den statistik som tas fram där.

Förvaltningen föreslår att rutinen börjar gälla från och med 1 januari 2018.

Bilagor

1. Rutiner för synpunkter och klagomål för Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd