

Rutiner för synpunkter och klagomål

Rutiner för Hässelby-
Vällingby stadsdelsnämnd

Rutiner för synpunkter och klagomål

Inledning och syfte

Synpunkter från medborgare och brukare behövs för att utveckla och förbättra verksamheten. Med hjälp av de synpunkter som kommer in kan vi åtgärda och förebygga brister. Synpunkter är en viktig del av uppföljningen av verksamheten. Hanteringen av synpunkter och klagomål behöver därför vara systematisk.

Stadsdelsområdets boende, brukare och anhöriga ska på ett enkelt sätt kunna framföra synpunkter på förvaltningens service. För att det ska vara enkelt att framföra synpunkter behövs öppenhet och lyhördhet för både positiva och negativa synpunkter i all verksamhet. Det är också viktigt att alla verksamheter informerar invånare och besökare om deras möjlighet att lämna synpunkter. Rutiner ska finnas för att rätta till eventuella fel och brister.

Vi ska alltid:

- Ta alla synpunkter på allvar
- Ta hand om synpunkterna snabbt
- Lösa eventuella problem så nära den enskilde som möjligt inom berörd enhet och i dialog med den enskilde
- Vidta åtgärder för att rätta fel och brister

Begreppet synpunkter och klagomål

Begreppet *synpunkter och klagomål* innefattar både beröm, klagomål, idéer eller förbättringsförslag. I denna rutin används begreppet *synpunkter* för att täcka in alla typer av både negativa och positiva synpunkter och förslag.

Synpunkter är något som rör verksamheten och inte enbart missnöje med ett beslut i ett eget ärende. En synpunkt som går utöver ett enskilt beslut kan gälla bemötande, möjligheter att förstå handläggningen eller synpunkter på tillgänglighet¹. Synpunkter på

¹ T.ex. är synpunkter på att ett avslagsbeslut som felaktigt, något som kan överklagas. Det är inte en synpunkt på verksamheten, utan en begäran om omprövning av beslutet där den enskilde har rätt att överklaga till förvaltningsrätten. Synpunkter som går utöver själva beslutet, som innefattar bemötandet från handläggare eller andra brister i hanteringen är däremot att betrakta som synpunkter.

utförandet av själva beslutet, så som hur t.ex. hemtjänsten har fungerat, ska också ses som en synpunkt enligt denna rutin.

Denna rutin innefattar inte medborgarförslag som är en mer formell typ av förbättringsförslag.

Synpunkter inom stadsmiljö har ett särskilt systemstöd, varför deras hantering vad gäller diarieföring och uppföljning finns under särskild rubrik.

Information om möjlighet att lämna synpunkter

Det ska vara lätt för alla som bor eller vistas i stadsdelsområdet att lämna synpunkter på verksamheten. Synpunkter ska kunna lämnas både muntligt och skriftligt. Både med brev, epost, telefon, muntligt direkt till handläggare och via ”tyck till”-app eller Stockholms stads hemsida. Alla enheter och områden ska ha information, och blanketter tillgängliga för den som vill lämna synpunkter. Blanketter finns tillgängliga på intranätet.

Hantering av synpunkter

Synpunkter ska hanteras av den enhet som synpunkten berör. Rör synpunkten något som ligger utanför nämndens verksamhetsområde hjälper vi den som lämnat synpunkten vidare genom att hänvisa till rätt myndighet.

En kopia av synpunkten och svaret ska i de fall de berört ett enskilt ärende också förvaras i personakten.

Vissa synpunkter kan innehålla information som kan föranleda att det även skapas ett ärende enligt Lex Sarah eller Lex Maria. Att ett nytt ärende då öppnas innebär ändå att synpunkten ska återkopplas och diarieföras enligt denna rutin. En särskild notering/samband görs då också i diariet till Lex Sarah eller Lex Maria-ärendet.

Hantering av skriftliga synpunkter

Skriftliga synpunkter ska lämnas för diarieföring i enlighet med offentlighetsprincipen. Hela synpunkten så som det kom in ska diarieföras, det räcker inte med en sammanfattning av mailet eller brevet. Registratören diarieför synpunkten och vidarebefordrar sedan synpunkten till berörd enhet. Rör synpunkten något som ligger utanför nämndens verksamhetsområde hjälper vi den som lämnat synpunkten vidare genom att hänvisa personen till rätt myndighet.

Hantering av muntliga synpunkter

Muntliga synpunkter ska skrivas ner i form av tjänsteanteckning. Synpunkter som talats in på telefonsvarare kan även de ersättas med

en tjänsteanteckning. Det kan till exempel göras direkt i det så kallade avslutningsbladet. Då behöver själva synpunkten diarieföras först i samband med att ärendet avslutas. I övrigt ska muntliga synpunkter hanteras som skriftliga synpunkter enligt ovan.

Återkoppling till uppgiftslämnaren

Den som lämnat synpunkten bör få återkoppling så snart som möjligt, dock senast inom två veckor.

Beroende på vilken synpunkt som lämnats (klagomål, beröm, förslag eller annat) kan återkopplingen se olika ut. Som exempel, ett tack för synpunkten, information om att synpunkten tagits emot och ska utredas eller information om vilka åtgärder som kommer att vidtas utifrån synpunkten. Om uppgiftslämnaren valt att vara anonym kan ingen återkoppling ges.

Avsluta ärende

När ärendet avslutas, ska avslutningsbladet, en särskild blankett för avslut av ärendet användas. Svar till brukaren och blankett ska diarieföras när svaret skickas. Ärendeblocketten diarieförs när ärendet avslutas.

Uppföljning

Enheterna redovisar de åtgärder som vidtagits utifrån synpunkterna till respektive avdelning. Alla avdelningar redovisar sammanställningen över inkomna synpunkter i verksamhetsberättelse och i tertialrapporter.

Särskilt ansvariga på avdelningarna använder systemstöd för att kategorisera synpunkter som tagits fram och finns att få på intranätet.

Synpunktshantering inom stadsmiljö

Synpunkter inom stadsmiljö hanteras och registreras i systemstödet synpunktsportalen, där de även arkiveras. Muntliga synpunkter eller synpunkter som kommer in via epost eller brev ska också skrivas in i synpunktsportalen.

Synpunkter där användaren uppgett en epost-adress besvaras via synpunktsportalen och kan då avslutas. Om det inte är möjligt att svara via synpunktsportalen så görs en anteckning i ärendet om hur ärendet avslutats.

Statistik till tertialrapporter och verksamhetsberättelser tas fram från systemet.

Ansvarsfördelning

Chef har det övergripande ansvaret för att rutinen för synpunkter följs i verksamheten. Varje enhet ska arbeta aktivt med att synliggöra möjligheter att lämna synpunkt för invånare som möter verksamheten. Chef ansvarar också för att synpunkter besvaras och hanteras på verksamheten eller skickas rätt. Chef ansvarar för att ta reda på om särskilda åtgärder behöver vidtas på grund av inlämnade synpunkter samt för att genomföra eventuella åtgärder. Enhetens medarbetare hålls uppdaterade av chef om synpunkterna och görs delaktiga i arbetet med förändringar.

Särskilt ansvarig på varje avdelning följer upp att synpunkter besvaras på enheten, och sköter statistikinsamling. Särskilt ansvarig ansvarar även för återrapportering och uppföljning av synpunkter hos verksamheterna till tertialrapporter och till verksamhetsberättelse. Särskilt ansvarig utses av avdelningschef.

Medarbetare informerar om möjligheterna att lämna synpunkter och hjälper de som behöver extra stöd för att lämna synpunkter. Medarbetare ser också till att synpunkter som denna tar emot förses med datum för mottagande och vidarebefordras till registrator för diarieföring. Medarbetare på stadsmiljö ansvarar för att synpunkter hanteras inom det centrala systemstödet synpunktsportalen.

Förvaltningens centrala administration tar fram blankett för synpunkter och avslutsblankett. De tar även fram kategorisering av synpunkter och tillhandahåller verktyg för att ta fram statistik.