



Handläggare: Monica Fredriksson  
Telefon: 08-508 09 032

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Policy och rutiner för synpunkts- och klagomåls- hantering**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningens förslag till policy och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering godkänns.

Christina Rapp Lundahl  
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Revisionskontoret har 2008 granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och burkare hanteras vid några av stadens nämnder. Stadsrevisionen rekommenderar i sin rapport att de nämnder som ännu inte har utarbetat en policy för synpunkts- och klagomålshantering tar fram en sådan.

Förvaltningen har sedan länge rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. I enlighet med stadsrevisionens rekommendationer har förvaltningen tagit fram ett samlat dokument med policy, ansvarsfördelning och rutiner.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kanslistaben i samråd med övriga avdelningar.

## Bakgrund

Revisionskontoret har 2008 granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. (*Revisionsrapport nr 8, november 2008*).

Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är ett sätt att fånga in och förmedla brukarnas och medborgarnas synpunkter på den kommunala servicen. Riktlinjer för detta ingår sedan 1999 i stadens strategi för kvalitetsutveckling.

Enligt stadsrevisionen har strategin bara delvis tillämpats i stadens styrning. Trots att stadens ambition var tydlig i kvalitetsstrategin behöver varje nämnd utarbeta sin egen policy, eftersom en central del i synpunkts- och klagomålshanteringen är just attityder till att ta emot klagomål. De nämnder som ännu inte har utarbetat en policy för synpunkts- och klagomålshanteringen rekommenderas därför att göra det.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att en systematisk hantering av synpunkter och klagomål är en viktig del i arbetet med kvalitetsutveckling av nämndens verksamheter och har sedan länge rutiner för hanteringen. I enlighet med stadsrevisionens rekommendationer har förvaltningen nu tagit fram ett samlat dokument med policy, ansvarsfördelning och rutiner. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner förslaget.

## Bilagor

1. Policy, ansvarsfördelning och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering
2. Intern blankett för anmälan av muntliga synpunkter och klagomål
3. Intern blankett för rapportering av åtgärder vid muntliga synpunkter och klagomål