



Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Hantering av synpunkter, klagomål och förbättringar

Förslag till beslut

Nämnden godkänner förvaltningens förslag till hantering av synpunkter, klagomål och förbättringar inom Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning.

Olle Johnselius
stadsdelsdirektör

Verner Stadthagen
administrativ chef

Håkan Serdén
kanslichef

Ärendet

Kommunfullmäktige gav inför 2000 år verksamhetsplan nämnder och styrelser i uppdrag att redovisa en systematisk hantering av klagomål och synpunkter från invånarna/brukarna. Klagomålshanteringen ingår som en del i stadens kvalitetsstrategi och syftet är att ta tillvara klagomål och förslag som kan bidra till att förbättra och utveckla staden olika verksamheter.

Förvaltningen har arbetat fram ett förslag som utgår från de tidigare rutiner som Rinkeby och Kista stadsdelsförvaltningar har arbetat efter. Blanketten ”Hjälp oss att bli bättre!” är avsedd för medborgarna/brukarna och ska finnas tillgänglig på stadsdelsförvaltningens hemsida, reception och medborgarkontoren och samtliga verksamheter. Policyn för en systematisk hantering av synpunkter, klagomål och förbättringsförslag vänder sig till förvaltningens medarbetare.

Bilagor

1. Blankett ”Hjälp oss att bli bättre!”
2. Policy för en systematisk hantering av synpunkter, klagomål och förbättringar