



Handläggare: Krisztina Buki
Telefon: 508 01 600

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Hantering av synpunkter och klagomål

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens förslag till hantering av synpunkter och klagomål inom Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning.

Verner Stadthagen
t.f. stadsdelsdirektör

Håkan Serdén
kanslichef

Kommunfullmäktige har uppdragit åt samtliga nämnder och styrelser att ha en systematisk hantering av klagomål och synpunkter som kommer från medborgarna/brukarna. Klagomålshanteringen ingår som en del i stadens kvalitetsstrategi. Syftet är att ta tillvara klagomål och förslag som kan bidra till att förbättra och utveckla stadens olika verksamheter.

Förvaltningen har reviderat den tidigare policyn samt blanketten ”Hjälp oss att bli bättre!”. Policyn för en systematisk hantering av synpunkter och klagomål vänder sig till förvaltningens medarbetare. Blanketten ”Hjälp oss att bli bättre!” är avsedd för medborgarna/brukarna och ska finnas tillgänglig på stadsdelsförvaltningens hemsida, reception, medborgarkontor och inom samtliga verksamheter.

Bilagor

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