

§ 12

Rutin för avvikelshantering

Beslut

Stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Ärendet

Rutinen för avvikelshantering är en del av det ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som förvaltningen utarbetar. Syftet med avvikelshantering är att upptäcka och förebygga kvalitetsbrister i nämndens verksamheter. En avvikelse innebär att verksamheten inte uppnår de krav och mål som ställs enligt lagar, riktlinjer, föreskrifter och beslut.

Avvikelse kan också omfatta synpunkter och klagomål. Som komplement till befintliga kanaler, såsom e-tjänsten ”Synpunkter och klagomål” och applikationen ”Tyck till”, har förvaltningens nätverk för avvikelshantering reviderat den tidigare blanketten för synpunkter och klagomål och den utredningsblankett som ansvarig chef använder för uppföljning av synpunkter och klagomål. Blanketten för synpunkter och klagomål ska spridas i förvaltningens verksamheter.

Ärendets beredning

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 13 oktober 2016.
Dnr 1.2.1.-509-2016.

Förslag till beslut

Ordföranden Kerstin Aggefors (S) föreslog att nämnden skulle besluta i enlighet med förvaltningens förslag.