

## FÖRSLAG TILL RUTIN FÖR SYNPKUNKTER - OCH KLAGOMÅLSHATERING FÖR SPÅNGA- TENSTA STADSDELSFÖRVALTNING

Enligt stadens gemensamma kvalitetsstrategi (antagen av kommunfullmäktige i mars 2012), ska alla verksamheter i staden ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det ska vara enkelt för stadens brukare och medborgare att framföra sina synpunkter och klagomål. Varje nämnd och styrelse ansvarar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna.

Genom e-tjänsten Tyck till på stadens webbplats kan medborgaren fråga om, klaga på, ge synpunkter på, berömma eller komma med idéer om stadens verksamheter.

Syftet med e-tjänsten Tyck Till är att medborgaren enkelt ska kunna kontakta staden, oavsett vilken förvaltning som ansvarar för frågan. E-tjänsten är knuten till ärendehanteringssystemet KCH där synpunkterna blir registrerade och skickade till berörd förvaltning. Genom att alla ärenden blir registrerade i samma system blir det enkelt att ta ut statistik.

### DEFINITION AV BEGREPP

Synpunkter är alla de anmärkningar som lämnas om förvaltningen. Det kan vara beröm eller enklare förslag.

Klagomål är missnöje över den service eller tjänst som förvaltningen utför.

Tjänsteanteckning är en skriftlig, daterad och underskriven anteckning som en medarbetare gör för att dokumentera muntlig information i detta fall ett klagomål/synpunkt.

### FÖRHÅLLNINGSSÄTT

- Ta alla synpunkter på allvar.
- Se inkomna synpunkter som en hjälp till förbättring.
- Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras.
- Ta hand om synpunkterna snabbt.
- Lös uppkomna problem så nära den enskilde som möjligt inom berörd enhet och i dialog med den enskilde.
- Vidta åtgärder för att ställa saker och ting till rätta.

## MOTTAGANDE

- Både skriftliga och muntliga synpunkter ska tas emot.
- Alla synpunkter ska i första hand föras in via stadens hemsida under [www.stockholm.se/tycktill](http://www.stockholm.se/tycktill).
- Det går även att använda förvaltningens blankett ”Tyck till”.
- Om en brukare/medborgare tycker att det är krångligt att framföra en synpunkt ska medarbetare hjälpa brukaren/medborgaren att formulera dennes åsikt.
- Det är frivilligt att lämna namn och personuppgifter.
- Om någon vill lämna en synpunkt för något som inte är inom förvaltningens ansvarsområden hjälper man brukaren/medborgaren till rätt myndighet.

## DIARIEFÖRING

- Mottagna synpunkter, både muntliga och skriftliga, skickas skyndsamt in för diariet. Muntliga klagomål ersätts av tjänsteanteckning (i första hand i Tyck till).
- Registrator skickar kopia, där ankomstdatum och diarienummer framgår, till enhetschefen för vidare handläggning.
- Har synpunkten/klagomålet inkommit skriftligt skickar registrator en bekräftelse på mottagandet, i form av ett brev eller mail, inom två arbetsdagar till den enskilde om namn och adress har lämnats.
- Enhetschefen skickar kopia av svaret, med diarienummer, till registrator, som avslutar ärendet i diariet.
- Om ett ärende avslutats muntligt ska en tjänsteanteckning göras för diariet.

## HANDLÄGGNING

Ärendet utreds och åtgärder vidtas.

## ÅTERKOPPLING

- Muntlig eller skriftlig återkoppling ska ske till brukare/medborgare inom 14 dagar.
- Inga uppgifter som omfattas av sekretess får skickas via mail till medborgare/brukare.  
(<http://intranat.stockholm.se/Sidor/2013/3/Offentlighet-och-sekretess---staden/>)
- Återkopplingen/ svaret ska även lämnas till registrator för diariet och avslut av ärendet.

## ANALYS

Synpunkterna tas upp av berörd enhetschef på arbetsmöten. Syftet är att få underlag för förbättringar i verksamheten.

## UPPFÖLJNING

Redovisning till stadsdelsnämnden sker i tertialrapporter och verksamhetsberättelsen.

## ANSVARSFÖRDELNING

### Medarbetare

- Mottagande, ange datum när synpunkt/klagomål inkommit.
- Informerar närmaste chef om synpunkten.

### Enhetschef/ Bitr. enhetschef

- Mottagande
- Diarieföring
- Handläggning
- Återkoppling till medborgaren
- Uppföljning
- Analys av statistik som ett led i kvalitetsarbetet.

Enhetschefen har ansvar för att förhållningssättet och rutinen är känd av medarbetarna.

### Avdelningschef

Har ansvar för att förhållningssättet och rutinen är känd av alla chefer inom avdelningen.

### Verksamhetscontroller

Ger stöd till chefer för analys av inkomna synpunkter/klagomål.

### Registratören

- ansvarar för att inkomna synpunkter/klagomål som skickats till förvaltningen registreras och kommer till berörd chef för utredning/kännedom.
- ansvarar för statistiksammanställning av inkomna synpunkter/klagomål som inte kommer in via Tyck till.