

## **§ 17**

### **Rutin för avvikelshantering**

#### **Beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

#### **Ärendet**

Rutinen för avvikelshantering är en del av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och ses över regelbundet. Syftet med avvikelshanteringen 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. Avvikelser kan också omfatta synpunkter och klagomål. Som komplement till befintliga kanaler har förvaltningens nätverk för avvikelshantering, med stöd av kommunikatör, utformat en enkel informationsfolder med utrymme för synpunkter och klagomål.

#### **Ärendets beredning**

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 31 oktober 2018.

Dnr 1.2.1.-558-2018

#### **Förslag till beslut**

Ordföranden Benjamin Dousa (M) föreslog att nämnden skulle besluta i enlighet med förvaltningens förslag.

#### **Beslutsgång**

Nämnden beslutade enligt förvaltningens förslag.