

Handläggare
Anna Remmets
Telefon: 08-508 15 022

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2016-08-25

Revidering av lokal rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

1. Den lokala rutinen för hantering av synpunkter och klagomål antas.
2. Förvaltningens tidigare rutiner (antagna 2014) för hantering av synpunkter och klagomål slutar att gälla.

Denise Melin
Stadsdelsdirektör

Maria Laxvik
Administrativ chef

Bakgrund

Synpunkter från medborgare och brukare är viktiga för att förvaltningens verksamheter ska kunna utvecklas och förbättras. En systematisk hantering av inkomna synpunkter och klagomål är därför en viktig del i kvalitets- och utvecklingsarbetet. Efter att staden införde ett webbaserat uppföljningssystem, ILS-webben, fanns det behov av att tydliggöra och underlätta arbetet och rutinbeskrivningarna uppdaterades därför 2014. Nu görs en mindre revidering för ytterligare tydlighet.

Enligt stadens gemensamma kvalitetsstrategi (antagen av kommunfullmäktige i mars 2012), ska alla verksamheter ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål, och det ska vara enkelt för stadens medborgare och brukare att lämna synpunkter. Verksamheterna ska åtgärda de klagomål som kommer in och strukturerat ta tillvara synpunkter och klagomål och använda dem i sitt dagliga arbete. Varje nämnd och styrelse ansvarar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna. Riktlinjer för förvaltningarnas arbete med synpunkter och klagomål finns också beskrivna i dokumentet *Uppföljning av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål*, som är en del av stadens tidigare strategi för kvalitetsutveckling (antagen av kommunfullmäktige 1999).

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2016-08-18, i rådet för funktionshinderfrågor 2016-08-17 samt i pensionärsrådet 2016-08-18.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Grundtanken i förvaltningens rutiner är att synpunkter och klagomål i första hand ska tas omhand av den enhet som berörs och som synpunkten gäller. Enheterna ska förteckna och kategorisera inkomna synpunkter och klagomål i förvaltningsgemensamma kategorier, vilket kommer att underlätta sammanställning och förbättringsarbete. En samlad bild över alla synpunkter och klagomål på förvaltningen kommer att presenteras för nämnden varje år. Inkomna synpunkter och klagomål ska rapporteras av alla enheter i verksamhetsberättelser och tertialrapporter inom ramen för ILS-arbetet. Förvaltningen har nu gjort en mindre revidering av hanteringsanvisningarna antagna 2014 för att förtydliga rutinerna. I samband med revideringen har förvaltningen gjort en översyn av de blanketter och det informationsmaterial som rör synpunktshanteringen.

Förvaltningen föreslår att nämnden antar de reviderade lokala rutinerna för hantering av synpunkter och klagomål.

Bilagor

1. Rutin för hantering av synpunkter och klagomål i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning