



Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Antagna av Skarpnäcks
stadsdelsnämnd
2016-08-25

Inledning och syfte

Synpunkter från medborgare och brukare är viktiga för att vi ska kunna utveckla och förbättra våra verksamheter. En systematisk hantering av inkomna synpunkter är därför en viktig del i verksamheternas och förvaltningens kvalitets- och utvecklingsarbete. Med hjälp av de synpunkter som kommer in kan vi åtgärda och förebygga brister, identifiera områden som behöver förbättras och utveckla verksamheten på andra sätt.

Stadsdelsområdets medborgare, brukare och anhöriga ska på ett enkelt sätt kunna framföra synpunkter avseende förvaltningens service. För att det ska vara enkelt att framföra synpunkter behövs öppenhet och lyhördhet för både positiva och negativa synpunkter i alla verksamheter, och rutiner för att rätta till eventuella fel och brister. Det är också viktigt att alla verksamheter informerar stockholmarna om deras möjlighet att lämna synpunkter.

Hur stadens verksamheter ska arbeta med synpunkter och klagomål finns beskrivet i två dokument: Program för kvalitetsutveckling (antaget av kommunfullmäktige 2012) och Uppföljning av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål, som är en del av stadens tidigare strategi för kvalitetsutveckling (antagen 1999). Stadsdelsförvaltningens rutiner är framtagna utifrån riktlinjerna i stadens dokument.

Vad innebär begreppet ”synpunkter och klagomål”?

Begreppet *synpunkter och klagomål* kan innefatta både beröm, klagomål, idéer eller förbättringsförslag. I rutinerna används begreppet *synpunkter* för att täcka in alla typer av negativa och positiva synpunkter och förslag. När det gäller synpunkter från brukare så är det en avvägning huruvida frågan handlar om brister och strukturer i verksamheten som sådan eller om det rör sig om något av mindre övergripande karaktär, såsom till exempel ett önskemål om byte av handläggare. En synpunkt av en sådan karaktär kan nämligen läggas i akten istället för att registreras som en synpunkt.

Det är även viktigt skilja på synpunkter, klagomål och medborgarförslag. Medborgarförslag är något som alla medborgare i stadsdelen har möjlighet att lämna in. Det ska handla om konkreta förslag om att förändra någon verksamhet inom stadsdelsnämndens verksamhetsområden, och beslut ska fattas av nämnden. Medborgarförslag ska alltid lämnas skriftligt och är av formellare karaktär än synpunkter, som visserligen också kan bestå av idéer

och förbättringsförslag men som vanligtvis kan lösas inom ramen för verksamhetens ordinarie utvecklingsarbete.

Hantering av synpunkter

I första hand ska synpunkterna tas omhand av den verksamhet som synpunkten berör. Om synpunkten lämnas till en annan enhet än den frågan gäller ska synpunkten alltid vidarebefordras till rätt enhet så fort som möjligt. Problem som uppstår inom nämndens ansvarsområde ska alltid lösas nära den enskilde, inom berörd enhet och i dialog med brukaren, så långt det är möjligt.

Om brukaren av något skäl inte vill vända sig direkt till verksamheten kan synpunkter också lämnas till ledningen för verksamhetsområdet. Så kan också brukare som inte är nöjda med hanteringen av synpunkten på respektive enhet göra.

De synpunkter som kommit in ska sammanställas för att kunna användas av verksamheten och ledningen i utvecklingsarbetet. Det är även viktigt att lyfta fram vilka förbättringsåtgärder som har vidtagits, så att det blir tydligt att det lönar sig att framföra synpunkter och förslag.

Vi ska alltid:

- Ta alla synpunkter på allvar
- Ta hand om synpunkterna snabbt
- Lösa eventuella 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
- Se inkomna synpunkter som en hjälp till förbättring

Ansvarsområden

Det är den enhet där ärendet hör hemma och som synpunkten gäller som ansvarar för hanteringen av ärendet.

Enhetscheferna ansvarar för att medarbetarna känner till rutinerna för hanteringen av synpunkter, och att de regelbundet får information om de synpunkter som kommit in och vilka åtgärder som vidtagits. Enhetscheferna ansvarar också för att synpunkterna förtecknas och diarieförs enligt rutinerna som beskrivs nedan.

Förteckning och diarieföring

Synpunkter kan lämnas muntligt, via telefon, brev, e-post eller genom tjänsten *Tyck till* på www.stockholm.se. Synpunkter som lämnas till *Tyck till* skickas vidare till förvaltningens registrator, som i sin tur vidarebefordrar till berörd enhet. Hur synpunkterna ska registreras (diarieföras) och förtecknas (sammanställas i en excelfil) beror på både hur de inkommer och dess karaktär.

Skriftliga synpunkter som lämnas till förvaltningen ska alltid registreras och diarieföras i enlighet med offentlighetsprincipen. Brevet/mejlet vidarebefordras då till förvaltningens registrator (skarnack@stockholm.se) tillsammans med förvaltningens svar och eventuell brev-/mejlväxling.

Muntliga synpunkter kan antingen skrivas ner för sig och diarieföras då för sig på samma sätt som andra skriftliga synpunkter eller förtecknas på en excelfil som när den upprättas diarieföras och sedan fylls på allteftersom av enhetschefen eller den som tar emot synpunkten. Listan lämnas sedan till verksamhetscontroller en gång om året och avslutas därefter i diariet. Syftet med att förteckna synpunkterna är att underlätta sammanställning och göra det lättare att använda synpunkterna i utvecklingsarbetet. Observera att en skriftlig synpunkt eller en muntlig synpunkt som skrivits ner separat alltid ska skickas till registrator även om samma uppgifter också förs in i en excelfil för att möjliggöra sammanställning. Eftersom förteckningen i egenskap av allmän handling kan komma att begäras ut är det bra om den innehåller så få personuppgifter som möjligt. Gör den ändå det ska den anmälas till förvaltningens personuppgiftsombud då förteckningen är ett register.

Synpunkter som inte berör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans. Det gäller även ärenden som rör service från en privat utförare, även om biståndsbeslutet är fattat av förvaltningen.

Meningsskiljaktigheter kring ett beslut som förvaltningen fattat enligt rådande reglemente ska inte diarieföras som synpunkt. Brukaren kan istället välja att överklaga beslutet i vanlig ordning. Däremot kan åsikter om det faktiska utförandet av den service som beslutet gällde tas emot som synpunkt.

Kategorisering i förteckning och diarieföring

För att underlätta sammanställningen och utvecklingsarbetet ska alla synpunkter som förtecknas kategoriseras i följande gemensamma kategorier:

KATEGORI	EXEMPEL
Tillgänglighet	Svårt att få kontakt med arbetsledning, personal eller handläggare.
Bemötande	Respektlöst uppträdande, inte lyhörd för önskemål, brist i förståelse för problem.
Kompetens	Okunnig personal, tjänsten utförs inte tillfredsställande.
Information	Ofullständig, otydlig eller felaktig information (muntlig eller skriftlig)
Handläggning	Långsam eller ofullständig handläggning.
Insatsens innehåll/ fysisk miljö	Kvalitet/kvantitet på förvaltningens insatser lever inte upp till förväntningarna. Kan gälla t ex kontinuitet, tillförlitlighet, aktivitet, lokaler, boende, mat, parkskötsel
Annat	Det som inte ryms i ovanstående kategorier.

Återkoppling till uppgiftslämnaren

Den som lämnat synpunkten bör få återkoppling så snart som möjligt, dock senast inom två veckor. Beroende på vilken typ av synpunkt som lämnats (klagomål, beröm, förslag eller annat) kan återkopplingen se olika ut: ett tack för synpunkten, information om att synpunkten tagits emot och ska utredas, eller information om vilka åtgärder som kommer att vidtas utifrån klagomålet och så vidare. Om uppgiftslämnaren valt att vara anonym kan ingen återkoppling ges, men i övrigt ska ärendet hanteras på samma sätt.

Uppföljning

Alla enheter ska redovisa sammanställningen över inkomna synpunkter i verksamhetsberättelsen och tertialrapporterna. Varje enhet ska också redovisa de åtgärder som vidtagits utifrån synpunkterna. Administrativa avdelningen ansvarar för att en förvaltningsövergripande sammanställning redovisas inför nämnden.

