



Handläggare: Gert Abelt  
Staben

2003-09-02

Tel: 508 270 66  
gert.abelt@gfk.stockholm.se

Till  
Gatu- och fastighetsnämnden

## **Hantering av klagomål och synpunkter**

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Gatu- och fastighetsnämnden godkänner gatu- och fastighetskontorets förslag till en systematisk hantering av klagomål och synpunkter.

Olle Zetterberg

Lennart Gustafsson

### **SAMMANFATTNING**

Enligt stadens strategi för kvalitetsutveckling ska alla nämnder ha rutiner för en systematisk hantering av klagomål och synpunkter från medborgarna.

Ett förslag till en systematisk hantering av klagomål och synpunkter inom gatu- och fastighetskontoret har tagits fram av en kontorsövergripande arbetsgrupp.

En helt ny funktion – Gfk Forum - inrättas vid kontorets driftcentral. Alla synpunkter och klagomål som inkommer via Gfk Forum registreras och får ett eget ärendenummer. Operatören vidarebefordrar ärendet till en kontaktperson på berörd avdelning. Kontaktpersonen lottar sedan ärendet på den handläggare som är ansvarig för frågan. Klagomålet, synpunkten etc. ska handläggas skyndsamt. Kontoret har ett generellt åtagande att besvara brev och skrivelser inom 15 arbetsdagar och denna yttre tidsgräns gäller även i detta fall. Handläggningen av klagomål och synpunkter ska präglas av samma professionalitet som är fallet med övrig ärendehantering. Ett korrekt och vänligt bemötande ska känneteckna alla kontakter med medborgaren.

En systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är en grundläggande del av stadens strategi för kvalitetsutveckling. Genom inrättandet av Gfk Forum underlättas och förbättras möjligheterna till systematisk uppföljning och utvärdering av inkomna klagomål, synpunkter etc.

Kontoret föreslår att Gfk Forum startar den 1 oktober 2003. Information om Gfk Forum kommer i ett första skede att läggas ut på kontorets hemsida och telefonnumret kommer att annonseras i telefonkatalogens gröna sidor (sammanslagning av samhälls- och kommuninformation).

## UTLÅTANDE

### Bakgrund

Kommunfullmäktige beslöt den 27 april 1999 i ärendet ”Strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” bl a att uppdraga åt nämnder och styrelser att utarbeta rutiner för en systematisk hantering av klagomål och synpunkter från medborgarna.

Våren 2002 tillsattes en arbetsgrupp med representanter från flertalet av kontorets avdelningar för att ta fram förslag till en systematisk hantering av klagomål och synpunkter inom gatu- och fastighetskontoret.

Under september/oktober 2002 genomfördes seminariet ”Klagomål som gåva” riktad till samtliga kontorets medarbetare. Syftet med seminariet var att tydliggöra och markera betydelsen av en systematisk klagomålshantering för kontorets kvalitetsarbete.

Kontoret får redan idag många synpunkter, förslag, frågor och klagomål från medborgare och brukare. Dessa synpunkter etc. kommer till kontorets kännedom på ett flertal olika sätt; via telefon, via kontorets registratur, genom receptionen i nämndhuset, via e-post, genom direktkontakter med medborgare m.m.

I princip ska alla inkommande handlingar registreras. Detta sker alltid då handlingen passerar kontorets registratur. Muntliga synpunkter, klagomål etc. dokumenteras och hanteras emellertid inte alltid på ett systematiskt sätt. Här finns alltså ett mörkertal och kontoret saknar kontroll och kunskap över många av medborgarens synpunkter och klagomål. Därmed saknas en viktig förutsättning för ett heltäckande kvalitetsarbete. För att kunna fånga upp och ta tillvara de synpunkter och klagomål som inkommer såväl skriftligt som muntligt behöver nuvarande rutiner utvecklas och nya införas.

### Kontorets förslag/synpunkter

#### *Vår definition av ett klagomål*

Klagomålet är ett uttryck för att mottagaren av en tjänst eller en service inte är nöjd med hur den utförts, nivån på åtgärden eller avsaknad av åtgärd från gatu- och fastighetskontorets sida.

Klagomålet skiljer sig från de frågor som vi löpande får om verksamheten och de tjänster eller den service som vi erbjuder. Det skiljer sig också från allmänna synpunkter. Klagomålet bottenar i ett djupare missnöje än de mer vanliga frågor och synpunkter som vi får. Ett klagomål är m.a.o. ett klart uttryckt missnöje med kontorets service eller tjänster.

#### *Vårt förhållningssätt*

Vi tycker det är värdefullt att få ta del av medborgarens och kundens klagomål och synpunkter. Det ger oss en unik möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Att ta tillvara medborgarens och kundens klagomål och synpunkter är ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete.

Ett korrekt och vänligt bemötande ska känneteckna alla kontakter med medborgare och kunder. Var och en som vänder sig till kontoret med ett klagomål ska behandlas respektfullt och rättvist. Medborgaren och våra kunder har alltid rätt att uttrycka sin uppfattning om den service de får och de tjänster vi utför.

#### *Ny funktion*

Kontoret föreslår att en ny funktion - Gfk Forum - inrättas inom vår nuvarande driftcentral.

Driftcentralen är öppen dygnet runt året om. Centralen tar emot, registrerar och förmedlar felanmälningar och automatlarm. Den svarar på frågor som berör i stort sett hela gatu- och fastighetskontorets externa verksamhet.

Driftcentralen arbetar helt databaserat och ca 98% av felanmälningarna som centralen får är sökbara och kan därmed hanteras.

#### *Gfk Forum*

Gfk Forum ges eget telefonnummer. Funktionen kommer i ett första uppbyggnadsskede att vara tillgänglig måndag-fredag under kontorstid. Tillgängligheten kommer successivt utökas till att även omfatta kvällstid. På sikt kommer GFK Forum att göras tillgängligt på kontorets hemsida.

Alla synpunkter och klagomål som inkommer via Gfk Forum registreras och får ett eget ärendenummer. Operatören vidarebefordrar ärendet till en kontaktperson på berörd avdelning. Kontaktpersonen lottar sedan ärendet på den handläggare som är ansvarig för frågan.

Klagomålet, synpunkten etc. ska handläggas skyndsamt. Kontoret har ett generellt åtagande att besvara brev och skrivelser inom 15 arbetsdagar. Denna yttre tidsgräns gäller även hanteringen av klagomål och synpunkter. Om handläggningen av ett ärende drar ut på tiden, t.ex. för att frågan är speciell eller komplicerad, ska den klagande underrättas snarast, dock senast inom 15 arbetsdagar, om vad förseningen beror på. Det kan ske via telefon, e-post eller brev.

Handläggningen av klagomål och synpunkter ska ske på ett rättssäkert sätt. Förutom att handläggningen ska ske inom ramen för de lagar, förordningar etc. som styr vår verksamhet ska även medborgarens personliga integritet respekteras.

Handläggningen av klagomål och synpunkter ska präglas av samma professionalitet som är fallet med övrig ärendehantering. Ett korrekt och vänligt bemötande ska känneteckna alla kontakter med medborgaren.

För medborgaren innebär inrättandet av Gfk Forum bl.a. att hon eller han

- bara behöver ringa ett samtal för att få sin fråga omhändertagen
- kan få ”svar direkt”.

För kontoret innebär inrättandet av Gfk Forum bl.a.

- förbättrad image med ökad tillgänglighet
- växeln kan avlastas
- felkopplingar minimeras
- handläggarna avlastas frågor av allmän karaktär
- mer tid kan ägnas åt identifiering av vad frågan gäller
- bättre uppföljning och utvärdering av inkomna klagomål och synpunkter.

Gfk Forum innebär ingen förändring av de rutiner som f.n. gäller i detta avseende.

Klagomål och synpunkter som inkommer direkt eller indirekt via diariet ska dock hanteras med samma skyndsamhet och förhållningssätt gentemot medborgaren som gäller för Gfk Forum. Dessa klagomål och synpunkter ska följas upp och analyseras utifrån samma kvalitetsfaktorer och med den regelbundenhet som gäller för Gfk Forum.

#### *Genomförande*

Under september 2003 kommer systemet att testas. En genomgång och introduktion av Gfk Forum har genomförts för avdelningarnas kontaktpersoner och handläggare. Kontoret föreslår att Gfk Forum startar den 1 oktober 2003.

Information om Gfk Forum kommer i ett första skede att läggas ut på kontorets hemsida och telefonnumret kommer även att annonseras i telefonkatalogens gröna sidor (samhälls- och kommuninformation).

**SLUT**