

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Trafikkontoret bedriver en verksamhet som påverkar stockholmarnas livsmiljö och som många därför har synpunkter på. Vi är till för våra kommuninvånare och välkomnar deras synpunkter och klagomål, eftersom de ger oss möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Trafikkontoret ska därför verka för att vi ska ha en aktiv dialog med våra kunder och arbeta för att de ska få en god service och en professionell myndighetsutövning från oss.

Denna rutin handlar om hur vi på trafikkontoret generellt ska sköta våra kontakter med allmänhet och massmedia, vad det gäller klagomål, synpunkter och frågor rörande allmänna ärenden.

För ärenden som avser myndighetsutövning bör det upprättas separata och mer detaljerade rutiner rörande handläggning, svarstider, hantering av klagomål och synpunkter m.m.

1. Det ska vara enkelt att framföra synpunkter och klagomål till oss

För att vi ska kunna ha en aktiv dialog med våra kunder måste det vara enkelt för medborgarna att framföra sina behov och önskemål till oss.

- Vi ska ha tydliga och strukturerade metoder och rutiner för att fånga upp och tillgodogöra oss medborgarnas synpunkter och klagomål. Grundprincipen är att det ska vara enkelt för medborgarna att lämna synpunkter till oss.
- Synpunkter och klagomål ska kunna framföras personligen, per telefon, skriftligt via brev eller e-post.
- På trafikkontorets hemsida ska det finnas tydlig information om vår verksamhet där kunderna själva ska kunna söka efter svar på sina frågor.

- Vi ska informera om våra kontaktvägar och eventuella telefon- och expeditionstider. Medborgarna ska också ha möjlighet att lämna synpunkter och klagomål via ett kontaktformulär på hemsidan.
- Genom att informera om svars- och åtgärdstider och om vilken service vi erbjuder ska vi arbeta för att skapa rätt förväntningsnivåer hos allmänheten.

2. Synpunkter och klagomål ska hanteras snarast möjligt

Enligt förvaltningslagen ska frågor från enskild besvaras snarast möjligt, vilket också är en grundregel för Stockholms stads synpunkts- och klagomålshantering.

- Varje avdelning ansvarar för snabbast möjliga handläggning.
- För enklare¹ ärenden som inkommer i skriftlig form och som kan besvaras utan handläggning är svarstiden högst 3 arbetsdagar medan svarstiden för ärenden som kräver handläggning högst 10 arbetsdagar. Komplicerade ärenden behöver ofta en längre svarstid, men då ska den som har lämnat synpunkter eller klagomål informeras om detta samt upplysas om vem som handlägger ärendet inom 3 dagar.
- Vi ska ge information om våra svarstider till kunderna, dels allmän information på vår hemsida, dels riktad information till dem som skriver till oss, dvs autosvar för e-post som inkommer till vår officiella e-postadress och svarskort för brev.
- Tänk på att en utdragen handläggning gör att kunderna återkommer till oss - ibland flera gånger - vilket ger ett merarbete på flera nivåer i organisationen.

3. Vi ska ge ett respektfullt, och professionellt bemötande och en god service

För att allmänheten ska känna trygghet i att uttrycka sina åsikter om oss och till oss, måste vi uppträda på ett professionellt och serviceinriktat sätt. Enligt förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndigheten verksamhetsområde. En allmän riktlinje är att vi som myndighet ska underlätta för den enskilde i våra kontakter med oss.

¹ Exempel på enklare ärenden som normalt sett inte kräver någon handläggning är när allmänheten ställer frågor om vem man ska vända sig till för att få hjälp, hur man ska gå tillväga för att ansöka om olika tillstånd eller efterfrågar information/publikationer om förvaltningens verksamhet.

- Alla som lämnar synpunkter och klagomål ska bemötas på ett professionellt och serviceinriktat sätt samt hanteras med respekt. Vi ska ta klagomålen på allvar, be om ursäkt om vi har gjort fel och rätta till våra misstag så fort vi kan.
- All handläggning ska ske på ett rationellt, enkelt och effektivt sätt. Det är den som handlägger ärendet som i första hand ansvarar för att det inte drar ut på tiden.
- Vi ska ge formella svar men ändå uttrycka oss på ett lättförståeligt sätt. Utgångspunkten är att vi ska ge ett så korrekt och fullständigt svar redan från början att kunden blir nöjd och inte behöver återkomma. Vi ska lägga oss på rätt nivå i vår handläggning och varken överarbeta eller förenkla svaren.
- Ärenden som rör flera verksamhetsområden inom trafikkontoret ska samordnas i ett svar. Grundregeln är att den handläggare som först tilldelas ärendet också ansvarar för att kontakta berörda handläggare inom andra verksamheter samt för att sammanställa och skicka iväg svaret.

4. Problemen ska lösas där de uppstår

Det går ofta att lösa enkla fel eller missförstånd genast och det är därför viktigt att alla medarbetare känner ansvar för att hantera frågorna direkt istället för att hänvisa vidare.

- Alla på trafikkontoret ska ta emot synpunkter och klagomål.
- Den som mottar synpunkter eller klagomål ska hantera dem från början till slut. Även om förfrågningen rör en annan verksamhet inom trafikkontoret ska kunden inte hänvisas vidare, utan den som mottar ärendet ska aktivt hjälpa till att lösa problemet.
- Om förfrågningen rör en verksamhet som trafikkontoret inte ansvarar för ska vi hänvisa kunden till rätt myndighet.

5. Alla klagomål och synpunkter ska registreras

Registrering är ett viktigt redskap för att kunna hålla reda på medborgarnas synpunkter och klagomål men också för att kunna ta fram statistik, analysera samt följa upp.

- Synpunkter och klagomål i allmänna ärenden som inkommer via brev och trafikkontorets officiella e-postbrevlåda diarieförs omgående i ALP IM av

registraturet. Enklare frågor som inkommer via brev och e-post och som kan besvaras direkt utan handläggning diarieförs inte.

- Vissa ärendetyper registreras i andra verksamhetssystem än i huvuddiariet, exempelvis ärenden avseende sophämtning vilka hanteras i AdminNet.
- Om någon framför synpunkter eller klagomål muntligt via telefon eller personligen ska den som mottar synpunkterna skriva ner dessa och skicka för diarieföring till registraturet via e-post, alternativt be att medborgaren själv skickar synpunkterna skriftligt till oss.. Man har naturligtvis rätt att lämna synpunkter anonymt, men kan då inte vänta sig ett svar från oss.
- Var och en ansvarar för att synpunkter och klagomål som inkommer via de personliga e-postadresserna diarieförs.

6. Vi åtgärdar, följer upp och förbättrar

Det är viktigt att vi på ett systematiskt sätt analyserar och förbättrar rutiner och arbetssätt så att upprepningar av fel och brister åtgärdas.

- Vi ska följa upp synpunkter och klagomål på alla organisatoriska nivåer på trafikkontoret.
- Våra resultat, slutsatser och åtgärder av inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag ska redovisas i den årliga uppföljningen av nämndens verksamhet (bl.a. verksamhetsplan, tertialrapporter, delårsbokslut)
- Genom att kategorisera synpunkter, klagomål, förslag etc i vårt diarium och verksamhetssystem kan vi ta fram detaljerad statistik till våra redovisningar och uppföljningar.
- Vi ska utveckla en mer publik redovisning, där vi öppet redogör för vår servicenivå, våra brister och vad vi gör för att förbättra verksamheten.
- Genom systematisk hantering av synpunkter och klagomål ska vi följa upp var bristerna finns och åtgärda dem.