

Handläggare
Carola Östling
Telefon: 08-508 03 000**Till**
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Rutin för synpunkter och klagomål

Förvaltningens förslag till beslut

Spånga- Tensta stadsdelsnämnd beslutar att lägga rutinen till handlingarna.

Per Kjellander
StadsdelsdirektörInger Cronlund
Avdelningschef

Sammanfattning

I stadens kvalitetsstrategi ställs krav på en systematisk synpunkts- och klagomålshantering för att kunna använda medborgarnas och brukarnas synpunkter till att utveckla verksamheten.

Förvaltningens synpunktshantering har saknat en tydlig linje och det har varit svårt att sammanställa och analysera inkomna synpunkter på förvaltningsövergripande nivå. Därför tar förvaltningen fram en rutin för synpunktshantering.

Avdelningen för analys och kvalitet har tagit fram en rutin för synpunktshantering som anger att alla muntliga och skriftliga synpunkter och klagomål ska vara ett stöd i utvecklingen av verksamheten. I ärendet beskrivs rutinen.

Bakgrund

I stadens kvalitetsstrategi ingår en systematisk hantering av medborgarförslag, synpunkter och klagomål från invånare och brukare. Alla stadens nämnder och bolagsstyrelser ska ha rutiner för att ta emot synpunkter och använda dem i sitt förbättringsarbete. Senast i verksamhetsberättelsen ska resultat, slutsatser och åtgärder redovisas.

Ärendet

För att ha en tydlig linje och lättare att sammanställa och analysera inkomna synpunkter och klagomål har förvaltningen tagit fram en rutin. Genom stadens e-tjänsten Tyck till på stadens webbplats kan medborgaren fråga om, klaga på, ge synpunkter på, berömma eller komma med idéer om stadens verksamheter. Förvaltningens rutin innebär att alla synpunkter och klagomål ska i första hand föras in via stadens hemsida under www.stockholm.se/tycktill.

Syftet med e-tjänsten Tyck till är att medborgaren enkelt ska kunna kontakta staden, oavsett vilken förvaltning som ansvarar för frågan. E-tjänsten är knuten till ärendehanteringssystemet (KCH) där synpunkterna blir registrerade och skickade till berörd förvaltning. Genom att alla ärenden blir registrerade i samma system blir det enkelt att ta ut statistik.

När medborgaren inte har tillgång till systemet eller vill använda det, kan förvaltningens blankett användas. Blanketten följer samma kategorisering som Tyck till. I mötet med medborgaren eller brukaren klargörs vad synpunkten eller klagomålet handlar om.

Definition av begrepp

Synpunkt är alla de synpunkter som lämnas om förvaltningen. Synpunkter kan vara beröm och enklare förslag.

Klagomål är missnöje över den service eller tjänst som förvaltningen utför.

Medborgarförslag och felanmälan har andra rutiner.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom avdelningen för analys och kvalitet i samråd med övriga avdelningar.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger rutinen för synpunkt- och klagomålshantering till handlingarna.

Bilaga

1. Rutin för synpunkter och klagomål.