



§ 14

Rutin för synpunkter och klagomål

Beslut

Spånga- Tensta stadsdelsnämnd beslutar att lägga rutinen till handlingarna.

Ärendet

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.

Spånga-Tenstas stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 3 april 2017.

Dnr. 1.1-264/2016

Beslutsgång

Nämnden ställde sig bakom förvaltningens förslag.