



Bilaga 1

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder

Varje medarbetare ansvarar för att

- informera den enskilde individen, dennes anhöriga eller god man om att verksamheten välkomnar synpunkter/klagomål
- informera den som vill framföra en synpunkt eller ett klagomål om att det kan göras muntligen eller skriftligen
- motta synpunkt/klagomål och om möjligt vidta åtgärder för att rätta till fel/brister. Dokumentera detta på därför avsedd blankett.
- mottagen synpunkt eller klagomål, vidtagen åtgärd, samt dokumentering, angående något som gäller verksamhet inom avdelningen snarast möjligt framförs till närmaste chef

Enhetschefen ansvarar för att

- medarbetarna i den egna verksamheten känner till och efterlever denna rutin
- snarast utreda vad som behöver göras med anledning av synpunkter/klagomål som inte redan har åtgärdats i samband med synpunkten/klagomålet inkom
- synpunkt eller klagomål som framförts skriftligen blir en bilaga till enhetschefens dokumentation
- så snart som möjligt vidta åtgärder för att rätta till fel/brister och förhindra upprepning
- omgående informera avdelningschefen om det handlar om allvarlig brist eller försummelse eller om enhetschefen inte har de befogenheter som krävs för att vidta nödvändiga åtgärder
- snarast möjligt informera den som framfört synpunkten/klagomålet om hur ärendet handlagts och vilka eventuella åtgärder som vidtagits
- löpande dokumentera alla synpunkter och klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits på, för ändamålet avsedd, blankett
- halvårsvis lämna dokumentationen till avdelningsledningen för sammanställning och redovisning till stadsdelsnämnden

Avdelningschefen ansvarar för att

- sammanställa och utvärdera inkomna synpunkter/klagomål och de åtgärder som vidtagits med anledning därav
- halvårsvis redovisa uppföljningen av synpunkts/klagomålshanteringen till stadsdelsnämnden

Nämndens politiker ansvarar för att

- till dem inkomna skriftliga eller muntliga synpunkter/klagomål inom verksamhetsområdet förskola, fritid och funktionshinder snarast vidarebefordras till avdelningschef

Alla synpunkter och klagomål ska hanteras enligt denna rutin, även sådana som åtgärdas omgående av den som mottagit densamma.

Information om att avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder välkomnar synpunkter och klagomål på verksamheten ska spridas, dels skriftligen genom en särskild broschyr, dels muntligen av varje medarbetare som en del i det vardagliga arbetet.

Broschyrerna delas ut av verksamheten/handläggare i samband med ny kontakt. Den ska även finnas på medborgarkontoret, förvaltningens reception och stadsdelens hemsida.

Sammanställning av framförda synpunkter och klagomål ska användas för att identifiera områden som behöver utvecklas eller förbättras. Sammanställningen ska halvårsvis anmälas till stadsdelsnämnden.

Definition av vad som ska räknas som synpunkt eller klagomål:

Som synpunkt eller klagomål räknas utsagor om något i vår verksamhet som antingen avviker från det som är normalt eller förväntat, eller som den som framför påståendet själv anser vara en synpunkt eller ett klagomål. Som synpunkt beaktas även förslag om förbättringar eller utökning av verksamheten.