

# Rutiner för synpunkter och klagomål

Rutiner för Hässelby-  
Vällingby stadsdelsnämnd

## Rutiner för synpunkter och klagomål

### Inledning och syfte

Synpunkter från medborgare och brukare behövs för att utveckla och förbättra verksamheter. Med hjälp av de synpunkter som kommer in kan vi åtgärda och förebygga brister. Synpunkter är en viktig del av uppföljningen av verksamheten. Hanteringen av synpunkter och klagomål behöver därför vara systematisk.

Stadsdelsområdets boende, brukare och anhöriga ska på ett enkelt sätt kunna framföra synpunkter på förvaltningens service. För att det ska vara enkelt att framföra synpunkter behövs öppenhet och lyhördhet för både positiva och negativa synpunkter i all verksamhet. Det är också viktigt att alla verksamheter informerar alla stockholmare om deras möjlighet att lämna synpunkter. Rutiner ska finnas för att rätta till eventuella fel och brister.

Vi ska alltid:

- Ta alla synpunkter på allvar
- Ta hand om synpunkterna snabbt
- Lösa eventuella problem så nära den enskilde som möjligt inom berörd enhet och i dialog med den enskilde
- Vidta åtgärder för att rätta fel och brister

### Begreppet synpunkter och klagomål

Begreppet *synpunkter och klagomål* innefattar både beröm, klagomål, idéer eller förbättringsförslag. I denna rutin används begreppet *synpunkter* för att täcka in alla typer av negativa och positiva synpunkter och förslag.

Synpunkter är något som rör verksamheten och inte enbart rör missnöje med beslutet om egna ärendet. En synpunkt som går utöver det enskilda beslutet kan gälla bemötande, möjligheter att förstå handläggningen eller synpunkter på tillgänglighet<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> T.ex. är synpunkter på att ett avslagsbeslut som felaktigt, något som kan överklagas. Det är inte en synpunkt på vår verksamhet, utan en begäran om omprövning av beslutet där den enskilde har rätt att överklaga till förvaltningsrätten. Synpunkter som går utöver själva beslutet, som innefattar

Synpunkter på utförandet av själva beslutet, så som hur t.ex. hemtjänsten har fungerat, ska också ses som en synpunkt enligt denna rutin.

Denna rutin innefattar inte medborgarförslag som är en mer formell typ av förbättringsförslag.

Synpunkter inom stadsmiljö har ett särskilt systemstöd, varför deras hantering vad gäller diarieföring och uppföljning finns under särskild rubrik.

### **Information om möjlighet att lämna synpunkter**

Det ska vara lätt för alla som bor eller vistas i stadsdelen att lämna synpunkter på stadsdelens verksamhet. Synpunkter ska kunna lämnas både muntligt och skriftligt. Både med brev, epost, telefon, muntligt direkt till handläggare och via ”tyck till”-app eller Stockholms stads hemsida.

Alla enheter och områden ska ha information, och blanketter tillgängliga för den som vill lämna synpunkter.

Blanketterna för att lämna klagomål tas fram av förvaltningens centrala administration och ska kunna användas inom samtliga verksamheter. Blanketterna finns tillgängliga på intranätet.

### **Hantering av synpunkter**

Synpunkter ska hanteras av den enhet som synpunkten berör. Rör synpunkten något som ligger utanför nämndens verksamhetsområde hjälper vi den som lämnat synpunkten vidare genom att hänvisa personen till rätt myndighet.

En kopia av synpunkten och svaret ska i de fall de berört ett enskilt ärende också förvaras i personakten.

Vissa synpunkter kan innehålla information som kan föranleda att det även skapas ett ärende enligt Lex Sarah eller Lex Maria. Att ett nytt ärende då öppnas innebär ändå att synpunkten ska återkopplas och diarieföras enligt denna rutin. En särskild notering/samband gös då också i diariet till Lex Sarah/Lex Maria-ärendet.

### **Hantering av skriftliga synpunkter**

Kommer synpunkten in skriftligt ska den lämnas för diarieföring i enlighet med offentlighetsprincipen. Hela klagomålet så som det kom in ska diarieföras, och det räcker inte med en sammanfattning av mailet eller brevet. Registratören diarieför synpunkten och

vidarebefordrar sedan klagomålet till berörd enhet. En kopia av klagomålet ska i de fall de berört ett enskilt ärende också förvaras i personakten. Rör synpunkten något som ligger utanför nämndens verksamhetsområde hjälper vi den som lämnat synpunkten vidare genom att hänvisa personen till rätt myndighet.

### Hantering av muntliga synpunkter

Muntliga synpunkter ska skrivas ner i form av tjänsteanteckning. Det kan tillexempel göras direkt i avslutningsbladet. Då behöver själva synpunkten diarieföras först i samband med att ärendet avslutas. I övrigt ska det hanteras enligt ovan.

Synpunkter som talats in på telefonsvarare kan även de ersättas med en tjänsteanteckning.

### Återkoppling till uppgiftslämnaren

Den som lämnat synpunkten bör få återkoppling så snart som möjligt, dock senast inom två veckor.

Beroende på vilken synpunkt som lämnats (klagomål, beröm, förslag eller annat) kan återkopplingen se olika ut. Som exempel, ett tack för synpunkten, information om att synpunkten tagits emot och ska utredas eller information om vilka åtgärder som kommer att vidtas utifrån klagomålet. Om uppgiftslämnaren valt att vara anonym kan ingen återkoppling ges, men i övrigt ska ärendet hanteras på samma sätt.

### Avsluta ärende

När ärendet avslutas, ska en särskild blankett för avslut av ärendet användas. Svar till brukaren och blankett ska diarieföras när svaret skickas. Ärendeblocketten diarieförs när ärendet avslutas.

### Uppföljning

Alla enheter ska redovisa sammanställningen över inkomna synpunkter i verksamhetsberättelsen och i tertialrapporterna. Varje enhet ska också redovisa de åtgärder som vidtagits utifrån synpunkterna. Särskilt ansvariga på avdelningarna använder systemstöd och kategorier som tagits fram och finns att få på intranätet.

### Synpunktshantering inom stadsmiljö

För synpunkter inom stadsmiljö hanteras och registreras samtliga synpunkter i systemstödet synpunktsportalen, där dessa sedan också

arkiveras. Muntliga klagomål eller klagomål som kommer in via epost eller brev ska också skrivas in i synpunktsportalen. Synpunkter där användaren uppgett en epost-adress besvaras via systemstödet, eller om nödvändigt görs en anteckning i ärendet om hur ärendet avslutats. Enheten tar fram statistik till tertialrapporter och verksamhetsberättelser från systemet.

### **Ansvarsfördelning**

**Chef** har det övergripande ansvaret för att rutinen för synpunkter följs i verksamheten. Varje enhet ska arbeta aktivt med att synliggöra möjligheter att lämna synpunkt för de invånarna som möter verksamheten. Chef ansvarar också för att synpunkter besvaras och hanteras på verksamheten eller skickas rätt. Chef ansvarar också för att se om särskilda åtgärder behöver vidtas på grund av inlämnade synpunkter samt ansvarar för att genomföra dessa. Enhetens medarbetare hålls uppdaterade av chef om de synpunkter och görs delaktiga i arbetet med förändringar.

**Särskilt ansvarig** på varje avdelning följer upp att synpunkter besvaras på enheten, och sköter statistikinsamling. Särskilt ansvarig ansvarar även för återrapportering och uppföljning av synpunkter hos verksamheterna och till tertialrapporter och till verksamhetsberättelse. Avdelningschef utser en med denna roll på varje avdelning.

**Medarbetare** informerar om möjligheterna att lämna synpunkter och hjälper de medborgare som behöver extra stöd för att kunna lämna synpunkter. Medarbetare ser också till att synpunkter som denna tar emot förses med datum för mottagande och vidarebefordras till registrator för diarieföring. Medarbetare på stadsmiljö ansvarar för att synpunkter hanteras inom det centrala systemstödet synpunktsportalen.

**Förvaltningens centrala administration** tar fram blanketter för synpunkter, samt avslutsblanketter. De tar också fram kategorisering av synpunkter och tillhandahåller verktyg för att ta fram statistik.