



**Stockholms
stad**

**Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning**

Hantering av synpunkter och klagomål

Beslutad av Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd 2026-08-27

Innehåll

Hantering av synpunkter och klagomål	1
Syfte med rutinen	3
Omfattning.....	3
Definitioner	3
Synpunkter.....	3
Klagomål	3
Fel och brister	3
Oegentligheter	3
Ansvar och roller	3
Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd	7
Bestämmelser gällande förskolan	8
Synpunkter	8
Klagomål	9
Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål	9
Hantering av skriftliga synpunkter och klagomål	10
Hantering av muntliga synpunkter och klagomål	10
Synpunkter och klagomål på enskild utförare.....	11
Systemstöd för dokumentation av synpunkter och klagomål	11
Synpunktshantering inom stadsmiljö	12
Insatser utan individuell behovsprövning	12
Medborgarförslag	13
Externt styrande dokument	13
Internt styrande dokument.....	13
Redovisade dokument	14
Planerad revidering av rutin	14
Tidigare version	14

Syfte med rutinen

Förvaltningen är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål som rör den egna verksamheten i enlighet med 5 kap. 3 §

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9 samt 4 kap. 7-8 §§ skollagen. En välfungerande synpunkts- och klagomålshantering är en central del i det systematiska förbättringsarbetet för att fel och brister och risk för avvikelser eller avvikelser ska kunna förebyggas och åtgärdas så tidigt som möjligt.

Omfattning

Rutinen omfattar alla avdelningar inom förvaltningen. Rutinen omfattar även inkomna synpunkter och klagomål som gäller enskilda aktörer som staden eller nämnden har avtal med gällande genomförandet av insatser.

Definitioner

Synpunkter

Med synpunkt menas en åsikt som framförs och som rör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. En synpunkt kan vara både positiv eller negativ.

Klagomål

Med klagomål menas att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Ett klagomål är missnöje eller kritik och den eller de som lämnat ett klagomål förväntar sig en återkoppling och rättelse.

Fel och brister

Brist är en avsaknad av något, helt eller delvis. Ett fel är något oriktig, avvikande eller bristfälligt.

Oegentligheter

Att missbruka sin position eller handla på ett felaktigt sätt som strider mot lagar och regler för att uppnå fördelar. Otillåtna, oetiska eller olagliga handlingar.

Ansvar och roller

Stadsdelsdirektör ansvarar för att

- rutin för hantering av synpunkter och klagomål är framtagen.

Avdelningschef ansvarar för att

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras inom avdelningen,

- synpunkter och klagomål hanteras i övrigt enligt denna rutin,
- klagomål som vidarebefordrats från Inspektionen för vård och omsorg och Skolinspektionen utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid,
- synpunkter och klagomål som handlar om, eller indikerar avvikelser hanteras i enlighet med rutin för lex Maria, lex Sarah eller enligt rutin för avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet,
- ta emot information om synpunkter och klagomål som indikerar oegentligheter för vidare hantering.

Registrator ansvarar för att

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- skicka inkomna synpunkter eller klagomål till berörd verksamhet inom förvaltningen,
- återkoppla till den som lämnat synpunkten/klagomålet vid inkommen synpunkt eller klagomål via funktionsbrevlådan,
- sätta kontaktperson från respektive avdelning på kopia för bevakning i e-dok,
- diarieföra synpunkter eller klagomål som har kontaktuppgifter,
- diarieföra ärendet i sin helhet,
- skicka inkomna synpunkter eller klagomål som inte rör förvaltningens ansvarsområde till rätt instans och meddela enskild om att synpunkten eller klagomålet vidarebefordrats,
- vid begäran om utlämnande av synpunkter eller klagomål se till att sekretessprövning genomförs i enlighet med offentlighet- och sekretesslagstiftning.

Upphandlare ansvarar för att

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- hantera inkomna synpunkter och klagomål på upphandlad verksamhet som visar på fel och brister eller oegentligheter i enlighet med rutin för avtalsuppföljning och hantering av avvikelser,
- meddela enhetschef och avdelningschef vid inkommen information om fel och brister eller oegentligheter.

Enhetschef ansvarar för att

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den.
- information om hur synpunkter och klagomål kan lämnas och sedan hanteras finns tillgänglig i den egna verksamheten,
- inkomna synpunkter och klagomål där återkoppling önskas skickas till registrator för diarieföring och återkoppling görs till den som lämnat synpunkt eller klagomål att det är mottaget,

- synpunkter och klagomål dokumenteras för sammanställning, analys och beskrivning av åtgärder i ILS webb, i modul för kvalitetsledningssystem SOSFS 2011:9,
- synpunkter och klagomål utreds skyndsamt, inom 14 dagar.
- återkoppling efter utredning och bedömning görs till den eller de som lämnat kontaktuppgifter,
- samverka med annan enhet om utredning vid jävssituation,
- sammanställning och analys görs av inkomna synpunkter och klagomål i ILS,
- bedömning görs utifrån sammanställningen och genomförda och planerade åtgärder dokumenteras med tid för uppföljning,
- ärendet läggs i sin helhet i e-dok för diarieföring vid avslutat ärende och återkopplas till den som lämnat synpunkten eller klagomålet,
- klagomål som vidarebefordrats från Inspektionen för vård och omsorg utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid genom tjänsteutlåtande,
- synpunkter och klagomål som indikerar eller är avvikelser hanteras enligt nämndens rutin för lex Maria, lex Sarah eller enligt rutin för hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet,
- meddela socialförvaltningen eller äldreförvaltningen då synpunkter och klagomål indikerar fel och brister i efterlevnaden av avtal enligt valfrihetssystemet eller efterlevnaden av ramavtal samt oegentligheter,
- meddela upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister i efterlevnad av nämndens egna upphandlade avtal samt oegentligheter,
- ta emot information/dokumentation från enskild utförare gällande inkomna synpunkter och klagomål,
- informera avdelningschef och upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister samt oegentligheter för vidare hantering.

Enhetschef inom stadsmiljö ansvarar för att:

- synpunkter hanteras inom centrala systemstödet Artvise,
- synpunkter och klagomål som kommit in via telefon, mail eller brev hanteras i modulen för kvalitetsledningssystem SOSFS 2011:9 i system för integrerad ledning och styrning, ILS.
- informera avdelningschef och upphandlare om synpunkter och klagomål på upphandlad verksamhet som indikerar fel och brister samt oegentligheter för vidare hantering.

Rektor ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- information om hur synpunkter och klagomål kan lämnas och sedan hanteras finns tillgänglig i den egna verksamheten,
- inkomna synpunkter och klagomål som önskar återkoppling skickas till registrator för diarieföring och återkoppling görs till den som lämnat synpunkt/klagomål att verksamheten tagit emot synpunkten eller klagomålet,
- synpunkter och klagomål dokumenteras för sammanställning, analys och åtgärder i ILS webb, modul för kvalitetsledningssystem SOSFS 2011:9,
- ta emot information och dokumentation från medarbetare,
- synpunkter och klagomål utreds skyndsamt, inom 14 dagar,
- återkoppling efter utredning och bedömning görs till den eller de som lämnat kontaktuppgifter,
- lämna över utredning till annan enhet vid jävssituation,
- sammanställning och analys görs av inkomna synpunkter och klagomål i ILS,
- bedömning görs och genomförda och planerade åtgärder dokumenteras med tid för uppföljning,
- lägga in ärendet i sin helhet i e-dok för diarieföring vid avslutat ärende och återkoppla till den som lämnat synpunkten eller klagomålet,
- klagomål som vidarebefordrats från Skolinspektionen utreds, åtgärdas och besvaras inom angiven tid,
- meddela upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister i efterlevnad av egna upphandlade avtal,
- informera avdelningschef och upphandlare om synpunkter och klagomål som indikerar fel och brister samt oegentligheter för vidare hantering.

Medarbetare ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den,
- informera invånare, brukare och verksamheter om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål,
- ge stöd till den som behöver det för att lämna synpunkt klagomål,
- vid mottagande av synpunkt eller klagomål dokumentera datum för mottagandet och lämna information till enhetschef eller rektor för vidare hantering,
- informera enhetschef eller rektor vid jävsituation,
- skicka mottagen synpunkt och klagomål till registrator för diarieföring när det finns kontaktuppgifter för återkoppling,

- återkoppla till enskild att synpunkt eller klagomål har mottagits och lämna dokumentation om återkoppling till enhetschef,
- bidra till utredningen av synpunkt eller klagomål och lämna underlag till enhetschef eller rektor,
- som ansvarig handläggare för beslutad insats skicka synpunkt eller klagomål till utförare med ett datum för senast återkoppling i ärendet gällande utredning, eventuella åtgärder och återkoppling till enskild,
- lämna information/dokumentation från utförare till enhetschef för myndighetsutövning,
- dokumentera i enskildes akt att en synpunkt eller klagomål som berör den enskilde har kommit in, diarieförts, hanterats och återkopplats.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, står i 5 kap. 3 och 3a §§ den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, eller är vårdgivare ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Med kvalitet avses enligt 2 kap. 1 § SOSFS 2011:9 att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Klagomål och synpunkter kan exempelvis lämnas av:

- vård- och omsorgstagare och deras närstående,
- personal,
- vårdgivare,
- andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS,
- myndigheter, föreningar, andra organisationer och intressenter.

Inkomna, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att den som bedriver vård, socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar fel och/eller brister i verksamhetens kvalitet.

Bestämmelser gällande förskolan

Enligt 4 kap. 7-8 §§ skollagen ska kommunen ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Vidare ska nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten. Vårdnadshavare kan även skicka klagomål och synpunkter direkt till Skolinspektionen som i regel vidarebefordrar klagomålet eller synpunkten till den förskola som ärendet gäller för vidare utredning, åtgärd och återkoppling till Skolinspektionen.

Synpunkter

En synpunkt kan lämnas anonymt vilket innebär att den eller de som lämnat synpunkten inte kan förvänta sig en återkoppling. Om en synpunkt inkommer med önskemål om återkoppling ska synpunkten hanteras på samma sätt som ett klagomål. En synpunkt kan lämnas digitalt, muntligt eller via post.

Den verksamhet som synpunkten rör ska hantera den i enlighet med denna rutin. Enstaka synpunkter på verksamhetens kvalitet kan upplevas som mindre allvarliga än vad som kanske framkommer vid en sammanställning och analys. Genom analys kan även mönster och trender upptäckas som ska användas i det systematiska förbättringsarbetet. Dokumentation om synpunkten, sammanställning, analys, bedömning och åtgärder dokumenteras i modulen kvalitetsledningssystem i ILS under kolumnen synpunkter, klagomål och avvikelser. Det gäller även sammanställning för analys av positiva synpunkter som vidare kan användas i det systematiska förbättringsarbetet då positiva synpunkter kan visa att ett arbetssätt har gett önskad effekt.

Observera att inga personuppgifter får dokumenteras i ILS webb, endast i e-dok som används för dokumentation av handlingar som innehåller personuppgifter. Däremot ska diarienumret i e-dok antecknas i ILS webb för att vid behov kunna söka dokumentation i ärendet.

En synpunkt eller flera synpunkter som sammanställs kan indikera en avvikelse som ska hanteras i enlighet med rutiner för lex Maria, lex Sarah och/eller hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet. En synpunkt kan även indikera fel och brister i efterlevnaden av avtal och ska då hanteras vidare i den förvaltning som ansvarar för avtalsuppföljning. Att utreda synpunkter som gäller fel och brister är viktigt i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Synpunkter som inte rör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans.

Klagomål

Om ett klagomål lämnas anonymt kan den eller de som lämnat klagomålet inte förvänta sig en återkoppling och en eventuell rättelse. Ett klagomål kan lämnas digitalt, muntligt eller via post. Den verksamhet som klagomålet rör ska hantera klagomålet enligt denna rutin. Ibland kan ett enskilda klagomål på verksamhetens kvalitet upplevas som mindre allvarlig än vad som framkommer vid en sammanställning och analys. Genom analys av en sammanställning kan även mönster och trender upptäckas som ska användas i det systematiska förbättringsarbetet. Dokumentation av klagomålet, analys, bedömning och åtgärder dokumenteras i modulen kvalitetsledningssystem SOSFS2011:9 under kolumn synpunkter, klagomål och avvikelser.

Observera att inga personuppgifter får dokumenteras i ILS webb, endast i e-dok som används för dokumentation av handlingar som innehåller personuppgifter. Däremot ska diarienumret i e-dok antecknas i ILS webb för möjlighet att vid behov kunna söka dokumentation i ärendet.

Ett klagomål eller en sammanställning av klagomål kan indikera en avvikelse som ska hanteras i enlighet med rutiner för lex Maria, lex Sarah och hantering av avvikelser i det systematiska förbättringsarbetet. Ett klagomål kan även indikera fel och brister i efterlevnaden av avtal och ska då hanteras vidare i den förvaltning som ansvarar för avtalsuppföljning. Att utreda klagomål som gäller fel och brister är viktigt i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Klagomål som inte rör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans.

Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål

Det ska vara tydligt för alla som bor eller vistas i stadsdelsområdet, de som tar del av verksamheter eller på annat sätt har kontakt med förvaltningen, hur en synpunkt eller ett klagomål kan framföras, hur synpunkten eller klagomålet tas omhand och när den eller de som lämnat synpunkt/klagomål kan förvänta sig en återkoppling. En synpunkt eller ett klagomål ska kunna lämnas via brev, mail, telefon, muntligt direkt till medarbetare eller när det gäller stadsmiljön via stadens Tyck till app.

Blankett för att lämna synpunkter och klagomål ska vara lättillgänglig att hitta inom förvaltningens verksamheter. Blankett för utskrift finns tillgänglig på intranätet:

https://intranat.stockholm.se/organisation-och-styrning/utveckling-och-kvalitet/synpunkter-och-klagomal/?f_id=704

Hantering av skriftliga synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål med kontaktinformation för återkoppling ska lämnas i original till registrator för diarieföring i enlighet med offentlighetsprincipen. Registrator diarieför synpunkten/ klagomålet och vidarebefordrar ärendet till berörd enhet för vidare utredning och återkoppling inom 14 dagar. Om utredningen tar mer än 14

dagar ska en återkoppling göras till den som lämnat synpunkten eller återkopplingen om att utredningen är försenad och anledningen till det. Utredning ska dokumenteras på blanketten *Utredning av synpunkter och klagomål* som finns i e-dok och på intranätet:

https://intranat.stockholm.se/organisation-och-styrning/utveckling-och-kvalitet/synpunkter-och-klagomal/?f_id=704

Att en synpunkt eller klagomål har kommit in, diarieförts och hanterats ska dokumenteras i den enskildes akt när den enskilde är berörd av synpunkten eller klagomålet. Positiva synpunkter vidarebefordras till berörd verksamhet för vidare hantering.

Synpunkter och klagomål som kommer in till förvaltningen utan kontaktinformation, anonyma, ska endast vidarebefordras till den verksamhet som synpunkten eller klagomålet rör för vidare sammanställning, analys och eventuell åtgärd.

Hantering av muntliga synpunkter och klagomål

Muntliga synpunkter eller klagomål ska skrivas ner i form av tjänsteanteckning. Vid muntliga synpunkter eller klagomål ska kontaktuppgifter tas om återkoppling önskas. Tjänsteanteckningen lämnas till registrator för diarieföring om kontaktuppgifter har lämnats för återkoppling. Muntliga synpunkter och klagomål hanteras vidare på samma sätt som vid skriftliga synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål på enskild utförare

I ärenden där synpunkten eller klagomålet gäller en enskild utförare, inte entreprenad, och där förvaltningen har fattat beslut om insats ska synpunkten eller klagomålet skickas till enhetschef inom den enhet som fattat beslut om insats för att skickas vidare till enskild utförare. Den enskilde som lämnat synpunkten eller klagomålet ska få information om att det är vidarebefordrat till utföraren som ansvarar för utredning och återkoppling till den enskilde.

Det är ansvarig handläggare för beslutad insats som skickar synpunkten eller klagomålet till den utförare som det berör med ett datum för senast återkoppling i ärendet gällande utredning, eventuella åtgärder och återkoppling till enskild. Detta för att handläggare är ansvarig för att den enskilde får det som beslutet gäller.

Synpunkter och klagomål som gäller enskild utförare ska vid inkommen information sammanställas och analyseras med bedömning och åtgärder. Då synpunkter eller klagomål indikerar fel och brister i efterlevnad av avtal ska den förvaltning som ansvarar för uppföljning av avtalet kontaktas för vidare hantering, exempelvis socialförvaltningen eller äldreförvaltningen. När fel och brister gäller verksamhet på entreprenad kontaktas förvaltningens upphandlare för stöd i vidare hantering. Att utreda synpunkter och klagomål som gäller fel och brister hos enskild utförare är viktigt i arbetet för att motverka oegentligheter. Positiva synpunkter vidarebefordras till berörd utförare för vidare hantering.

Systemstöd för dokumentation av synpunkter och klagomål

I ILS modulen kvalitetsledningssystem finns en flik för synpunkter, klagomål och avvikelser. Synpunkter och klagomål ska sammanställas och dokumenteras på enhetsnivå utifrån varje enskild kategori som exempelvis bemötande och kvalitet. Även analys, bedömning och genomförda och planerade åtgärder samt uppföljning ska dokumenteras. Slutligen ska en sammanfattande analys göras, årsvis för hela området exempelvis synpunkter och klagomål eller vem som lämnat synpunkten eller klagomålet. Förvaltningens inkomna synpunkter och klagomål för året och hur de har bidragit till förvaltningens systematiska förbättringsarbete är en del av kvalitetsberättelsen till nämnden och en bilaga till verksamhetsberättelsen för året. Det som följer med till kvalitetsberättelsen är antal och den sammanfattande analysen.

Enhetschef eller rektor ansvarar för att utredning och andra tillhörande dokument i ärendet läggs i e-dok för diarieföring när synpunkten klagomålet har lämnade kontaktuppgifter för återkoppling.

Synpunktshantering inom stadsmiljö

För synpunkter inom stadsmiljö gällande parker och naturområden kan stadens Tyck till app användas av invånare eller besökare. Synpunkter lämnas via Tyck till appen eller via telefon, mail eller brev.

Stadens servicecenter förvaltar och äger Tyck till appen. I systemet Artvise sker ärendehantering. Servicehandläggarna tar emot ärenden från invånare, besvarar enklare frågor, förmedlar felanmälningar till entreprenörer och för statistik på samtliga ärenden. Artvise hanterar:

- inkommande synpunkter och frågor om trafik- och utemiljön i Stockholm,
- Felanmälan gällande gator, torg och parker i Stockholms stad.

Inom tre dagar ska den som lämnat en synpunkt få en återkoppling. För mer komplicerade synpunkter som behöver utredas är svarstiden upp till 10 dagar. Inkomna synpunkter och klagomål via telefon, mail eller brev ska hanteras enligt denna rutin i ILS modulen för avvikelser, synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål som gäller verksamhet inom stadsmiljö som nämnden har upphandlat ska skickas till berörd extern aktör med begäran om svar inom en angiven tid. Då synpunkter eller klagomål indikerar fel och brister i avtalets efterlevnad ska förvaltningens upphandlare kontaktas för vidare begäran om rättelse. När det gäller stadsdelsområdets naturområden och parker hanterar förvaltningen synpunkter utifrån ansvarsområdet.

Insatser utan individuell behovsprövning

Synpunkter och klagomål på insatser utan individuell behovsprövning, IUB, ska hanteras på samma sätt som synpunkter och klagomål på insatser som är individuellt behovsprövade. Det är viktigt för att säkerställa att fel, brister och oegentligheter hanteras vidare och att de insatser som erbjuds är effektiva, ändamålsenliga och har en god kvalitet.

Medborgarförslag

Inkomna synpunkter där det framgår att det gäller ett medborgarförslag som nämnden kan ta ställning till ska hanteras i enlighet med nämndens rutin för medborgarförslag.

Externt styrande dokument

Socialstyrelsen

Föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Meddelandeblad 3/2025
Insatser utan individuell behovsprövning-vad gäller?

Riksdagen

Socialtjänstlagen (2025:400)

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)

Skollag (2010:800)

Patientlag (2014:821)

Patientsäkerhetslag (2010:659)

Internt styrande dokument

Kommunstyrelsen

Stadens system för integrerad ledning och styrning ILS, stadens intranät

[Integrerad ledning och styrning](#)

Stadsdelsnämnd

Rutin avvikelshantering i det
systematiska
förbättringsarbetet

[Avvikelsehantering i det
systematiska
förbättringsarbetet](#)

Rutin lex Sarah

[Lex Sarah](#)

Rutin lex Maria

[HSL rutiner Västerort](#)

Redovisade dokument

Stadsdelsnämnden

Kvalitetsberättelse, bilaga till
verksamhetsberättelse

Enheters tertialrapporter och
verksamhetsberättelser

Planerad revidering av rutin

Nästa planerade revidering är augusti 2028.

Tidigare version

Tidigare version var beslutad 24 oktober 2024.