

# Norra innerstadens riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål

Förslag till beslut 2023-07-01

## **Norra innerstadens riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål**

### **Inledning och syfte**

Alla nämnder i staden har ett ansvar att ta emot, hantera och följa upp synpunkter och klagomål. En systematisk hantering av inkomna synpunkter och klagomål är en viktig del i kvalitets- och utvecklingsarbetet – med hjälp av de synpunkter som kommer in kan vi åtgärda och förebygga brister, identifiera områden som behöver förbättras och utveckla våra verksamheter.

Vi ska ta emot både skriftliga och muntliga synpunkter och klagomål. För att det ska vara enkelt att framföra synpunkter behövs öppenhet och lyhördhet för både positiva och negativa synpunkter i alla verksamheter, och rutiner för att rätta till eventuella fel och brister. Synpunkter och klagomål ska i första hand lämnas direkt till personalen i den verksamhet det gäller. Det är därför viktigt att alla verksamheter informerar invånare, brukare, vårdnadshavare och anhöriga om deras möjlighet att lämna synpunkter och klagomål.

### **Vad är en synpunkt eller ett klagomål?**

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

Synpunkterna kan till exempel gälla bemötande, information, tillgänglighet, hur vi har utfört en tjänst med mera. Denna typ av synpunkter ska diarieföras i enlighet med offentlighetsprincipen och stadens hanteringsanvisningar. I bilaga ges exempel på vilken typ av synpunkter som ska diarieföras. När en synpunkt rör något av mindre övergripande karaktär, till exempel ett önskemål om byte av handläggare eller en närstående som uttrycker oro kring situationen

runt sin anhörig, registreras det inte som en synpunkt eller klagomål utan hanteras och dokumenteras i akt. Inom förskolan registreras till exempel inte en borttappad tröja som ett klagomål utan hanteras direkt i verksamheten.

Vid synpunkter på ett beslut som fattats inom ramen för myndighetsutövning och beslutet kan överklagas ska det inte betraktas som en synpunkt. Den som klagat ska istället upplysas om möjligheten att överklaga beslutet.

Denna rutin innefattar inte medborgarförslag som är en mer formell typ av förbättringsförslag och hanteras av nämnd. Ärenden om kränkande behandling inom förskolan är inte att betrakta som en synpunkt utan hanteras enligt särskild rutin.

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

## **Hantering av synpunkter**

### **Hantering av skriftliga synpunkter**

Kommer synpunkten in skriftligt ska den lämnas för diarieföring i enlighet med offentlighetsprincipen och stadens hanteringsanvisningar. Registratorn diarieför synpunkten och vidarebefordrar sedan synpunkten till ansvarig inom avdelningen för hantering.

Rör synpunkten något som ligger utanför nämndens verksamhetsområde hjälper den som mottar synpunkten personen till rätt myndighet.

### **Hantering av muntliga synpunkter**

Muntliga synpunkter ska skrivas ner i form av tjänsteanteckning eller på blanketten för synpunkter och klagomål. Synpunkter som talats in på telefonsvarare ska även de ersättas med en tjänsteanteckning.

I övrigt ska det hanteras enligt ovan.

## Handläggning

Berörd chef ansvarar för att synpunkten utreds. Syftet är att ta reda på vad som har hänt eller riskerat att hända, vidta eventuella åtgärder samt att identifiera åtgärder för att undvika att en liknande situation uppstår.

## Återkoppling till uppgiftslämnaren

När synpunkten kommer in skriftligt direkt till registraturen skickar registrator en bekräftelse på mottagandet. Inkommer synpunkten direkt i verksamheten eller till enhetschefen ansvarar verksamheten för att bekräfta mottagandet och att sända ärendet till registraturen.

Muntlig eller skriftlig återkoppling till den som lämnat synpunkten ska ske inom 14 dagar. Återkopplingen ska innehålla information om hur synpunkten har tagits om hand och vilka eventuella åtgärder som genomförts eller som planeras att genomföras.

All korrespondens i ärendet med den som lämnat synpunkten ska skickas till registrator för diarieföring. Återkopplingen/svaret ska även skickas till registrator för diarieföring och avslutande av ärendet. Om återkoppling sker muntligt ska detta antecknas och skickas till registrator för diarieföring.

Inga uppgifter som omfattas av sekretess eller känsliga personuppgifter får skickas via e-post till uppgiftslämnaren.

Om uppgiftslämnaren valt att vara anonym kan ingen återkoppling ges, men i övrigt ska ärendet hanteras på samma sätt.

## Systematiskt kvalitetsarbete

Erfarenheter av synpunkter ska tas tillvara i förbättringsarbetet och utgångspunkten ska vara att identifiera och åtgärda strukturella brister och brister i verksamhetens rutiner med syfte att utveckla och säkerställa en god kvalitet. Redovisning av det arbetet sker i tertiärrapporter och verksamhetsberättelse. Rapporteringen innehåller uppgifter om antal synpunkter, analys och förbättrande åtgärder.

## Särskild hantering

### Synpunktshantering inom stadsmiljö

För synpunkter inom stadsmiljö hanteras och registreras samtliga synpunkter i systemstödet synpunktsportalen, där dessa sedan också arkiveras. Muntliga synpunkter eller synpunkter 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. Ansvarig enhet tar fram statistik till tertialrapporter och verksamhetsberättelser från systemet.

### Synpunkter på extern verksamhet

Synpunkter som inte berör förvaltningens ansvarsområden ska vidarebefordras till rätt instans. När det gäller ärenden som rör service från en privat utförare där biståndsbeslutet handlagts av förvaltningen skickas synpunkten till den enhet som fattat beslutet. Enheten vidarebefordrar synpunkten till utföraren. Svar på synpunkten ska diarieföras. Återupprepade synpunkter på en privat bedriven verksamhet meddelas avtalsuppföljare.

### Lex Sarah/Lex Maria

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.

### 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 samt att eventuella åtgärder vidtas.

**Verksamhetsutvecklare, utvecklingssekreterare eller annan utsedd** på varje avdelning följer upp att synpunkter besvaras på enheten, och ansvarar för åiterrapportering och uppföljning av synpunkter hos verksamheterna och till tertialrapporter och till verksamhetsberättelse.

**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 vidarebefordras till registrator för diarieföring. Medarbetare inom stadsmiljö ansvarar för att synpunkter hanteras inom det centrala systemstödet synpunktsportalen.

**Registraturen** ansvarar för att de synpunkter som inkommer till förvaltningens registratur registreras och förmedlas till berörd verksamhet. Registraturen bekräftar att klagomålet inkommit när de skickats till förvaltningens funktionsbrevlåda [norra.innerstaden@stockholm.se](mailto:norra.innerstaden@stockholm.se). Registraturen tar fram statistik till tertialrapporter och verksamhetsberättelser från ärende- och dokumenthanteringssystemet.

## Bilaga

### Exempel på synpunkter som ska diarieföras

<b>Tillgänglighet</b>	Svårt att få kontakt med arbetsledning, personal, handläggare etc.
<b>Bemötande</b>	Respektlöst uppträdande, ej lyhörd för önskemål, brist i förståelse för problem etc
<b>Kompetens</b>	Ej kunnig personal, tjänsten utförs ej tillfredsställande etc.
<b>Kontinuitet</b> (ifråga om tid, person, omsorgens utformning)	Personal kommer inte på utlovad tid, ofta olika personal, personal har alltför olika synsätt/arbetssätt
<b>Information</b>	Bristande information om t.ex. beslut, avgifter, regler, upphandling, diarieföring
<b>Handläggning</b>	Långsam handläggning, ofullständig handläggning etc.
<b>Insatsens innehåll/fysisk miljö</b>	Kvalitet/ kvantitet på förvaltningens insatser lever ej upp till förväntningarna. Kan gälla aktivitet, lokal, boende, mat, parkskötsel etc.
<b>Beröm</b>	Positiva synpunkter på verksamheten
<b>Övrigt</b>	