

Handläggare
Susanne Rydberg-Lif
Telefon: 08-50805097

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2024-10-24

Revidering av rutin för medborgarförslag samt rutin för synpunkter och klagomål

Förvaltningens förslag till beslut

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens revidering av befintliga rutiner för medborgarförslag och synpunkter och klagomål.

Sammanfattning

Stadsdelsnämndens befintliga rutin för synpunkter och klagomål är från 2017 och befintlig rutin för medborgarförslag är från 2022. Det finns behov av att revidera de befintliga rutinerna. Genom föreslagna revideringar förtydligas bland annat ansvar och roller samt arbetssätt.

Bakgrund

Stadsdelsnämndens befintliga rutin för synpunkter och klagomål är från 2017 och befintlig rutin för medborgarförslag är från 2022. Det finns behov av att revidera de befintliga rutinerna för att säkerställa att lagar, stadens hanteringsanvisningar för information och arkiv samt föreskrifter om ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet följs. Med revideringarna följer även en ändrad struktur i rutinerna och förtydliganden kring arbetssätt samt ansvar och roller.

Ärendet

Rutin för medborgarförslag

Rutin för medborgarförslag har förtydligats vad gäller struktur, ansvar och roller samt att uppföljning av medborgarförslag som rör annan aktör görs två gånger per år istället för, som tidigare, tre gånger per år.

Rutin för synpunkter och klagomål

Definitioner av vad en synpunkt och ett klagomål är har förts in i föreslagen rutin. Strukturen för ansvar och roller har förtydligats samt hur inkomna synpunkter och klagomål ska hanteras.

Förvaltningen föreslår i den reviderade rutinen att en sammanställning, analys och bedömning av inkomna synpunkter och klagomål ska göras i stadens system för integrerad ledning och styrning, ILS, på enhetsnivå och på förvaltningsnivå. Föreslagna revideringar följer lagar, stadens hanteringsanvisningar för

information och arkiv samt Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab i samverkan med förvaltningens alla avdelningar.

Mänskliga rättigheter

Rutinerna stödjer förvaltningens arbete för att säkerställa barnets rätt, rättigheter för personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteters rättigheter, jämställdhet, HBTQI personers rättigheter, romsk inkludering, arbetet mot rasism samt arbetet för en äldrevänlig stad. Medborgarförslag samt synpunkter och klagomål kan initiera ett förbättringsarbete i enlighet med andra rutiner. De föreslagna rutinerna är sammankopplade med andra externt och internt styrande dokument som exempelvis nämndens rutin för avvikelshantering i det systematiska kvalitetsarbetet.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör

Bilagor

1. Rutin för medborgarförslag.
2. Rutin för synpunkter och klagomål.
3. Befintlig rutin för medborgarförslag, 2022-03-31.
4. Befintlig rutin för synpunkter och klagomål, 2017-11-06.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-10-11