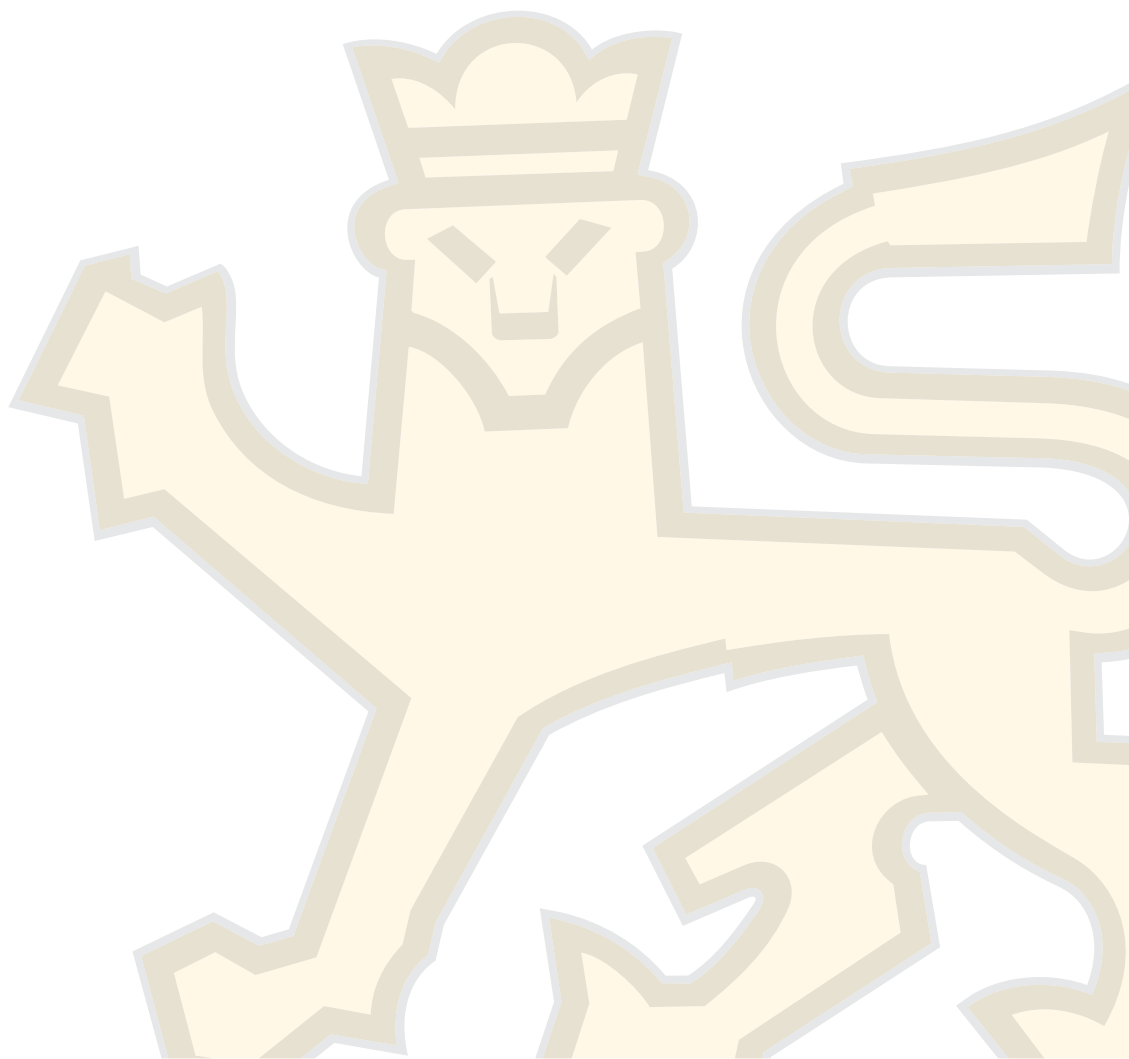


Riktlinje

för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning

Ett normerande dokument som kommunstyrelsen fattade beslut om
5 december 2017



Dokumentnamn	Fastställt av	Gäller från	Sida
Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning	Kommunstyrelsen	2017-12-05	1 (3)
Diarienummer	Berörd verksamhet	Dokumentansvarig	Reviderad
KSN-2017-3087	Uppsala kommun	Kvalitetschef	

Inledning

Uppsala kommun möter dagligen invånare, besökare, myndigheter, näringsliv och föreningsliv. Kommunen ger service, stöd och möjligheter för enskilda och arbetar för att samhället ska utvecklas hållbart. Ett systematiskt kvalitetsarbete är en förutsättning för att kommunens verksamhet ska lyckas i uppdraget.

Invånare, medarbetare och intressenter utvecklar tillsammans kommunens service. Därför uppmuntrar den kommunala verksamheten alla som möter och arbetar i den att komma med synpunkter kring den upplevda kvaliteten.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att skapa en gemensam struktur av olika ärendetyper och säkra att det finns rutiner för såväl synpunktshantering, felanmälan avvikelser som servicemätning.

Omfattning

Riktlinjen riktar sig till alla nämnder inom Uppsala kommun. I den mån det är möjligt uppmanas nämnderna att se till att riktlinjen följs i avtal med privata utförare.

När det står ”Uppsala”, ”kommunen” eller ”verksamheten” avses all verksamhet som finansieras av kommunala medel. När det står ”invånare” avses de som bor i kommunen oavsett ålder, kön, sexuell läggning, könsidentitet/könsuttryck och funktionsnedsättning. Med ”intressenter” avses andra som kommunen har relationer med, exempelvis besökare, näringsliv, föreningsliv och myndigheter beroende på sammanhang.

Ärendetyper

Synpunkter

En synpunkt är när invånare och intressenter tycker något om den kommunalt finansierade verksamheten.

En inkommen synpunkt eller ett förbättringsförslag ska alltid beaktas utifrån att den kan utveckla verksamheten. Hanteringen ska vara ändamålsenlig och göras med rimliga proportioner.

Fel

Ett fel är när kommunen inte har levererat i enlighet med utlovad servicenivå.

Kommunal service ska hålla hög kvalitet och det är viktigt att fel upptäcks och åtgärdas. Det ska vara enkelt för invånare att anmäla fel.

Avvikelser

Avvikelser uppstår när leveranser ej sker i enlighet med gällande lagstiftning eller kravställande styrdokument.

Avvikelsehantering är ofta kopplat till myndighetsutövandet och i flera fall styrt av lagstiftning inom området.

Servicemätningar

Förutom inkomna synpunkter, felanmälningar och avvikelserapporter ska kommunen bedriva ett aktivt arbete med att mäta den upplevda service- och kvalitetsnivån i förmedlade tjänster och beslut.

För att utveckla kommunens kvalitetsarbete krävs god insikt kring hur medborgare, företag, organisationer och andra aktörer upplever kommunens förmåga att ge service och förmedla myndighetsbeslut.

Hantering av ärenden

Mottagning, dokumentation, åtgärd och återkoppling i ärenden ska ske systematiskt. Det ska finnas rutiner för att ta emot synpunkter och för att hantera och åtgärda fel och avvikelser i verksamheterna.

Ansvar och spridning

Kommunstyrelsen

- Beslutar om riktlinjen
- Stödjer nämnder och förvaltningar
- Ansvarar för kommunikation och implementering samt uppföljning av riktlinjen

Nämnder

- Säkerställer att förvaltningen utvecklar ett ändamålsenligt system och tar fram rutiner för samtliga ärendetyper
- Säkerställer en funktionell kontrollmiljö samt rapporterar till kommunstyrelsen

Uppföljning

Kommunstyrelsen följer upp riktlinjen inom ramen för ordinarie uppföljningsprocess och föreslår vid behov revidering.

Relaterade dokument

Kvalitetspolicy

Arbetsgivarpolicy för medarbetarskap, ledarskap samt arbetsmiljö och samverkan

Kommunikationspolicy

Policy för hållbar utveckling

Säkerhetspolicy

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Program för kommunalt finansierad verksamhet

Riktlinje för medborgardialog

Riktlinje för nämnders verksamhetsplanering, uppföljning och interna kontroll

Riktlinje för riskhantering

Riktlinje för Uppsala kommuns normkritiska arbete för ökad jämställdhet enligt CEMR