



Protokollsutdrag

Sammanträdestid	2019-03-26 kl. 14:00-16:32
Plats	Henrik Smithsgatan 13, rum Studion
Beslutande ledamöter	Jan Olsson (S) (Ordförande) Arne Bojesson (L) (Vice ordförande) David Blomgren (M) (2:e vice ordförande) Anna-Karin Bengtsdotter (S) Leif Göran Andersson (S) Ingela Andersson (S) Kami Petersen (MP) Yngve Roland Nilsson (V) Haqvin Svensson (M) Bengt Åke Nilsson (C) Staffan Appelros (SD) Roy Tonni Valentin Andersson (SD) Katarina Kasmarvik (M) ersätter Denny Lundgren (M)
Ej tjänstgörande ersättare	Jean Pierre Denape (S) Frida Michelsen (S) Nadjam-Ud-Din Malik (S) Nina Vangelov (S) Kristin Gaskell-Brown (L) Inger Åhlin (MP) Banesa Martinez (V) Hans Åke Banke (M) Truls Acke Troed Troedson (C) Rolf Hansson (SD) Stefan Greschner (SD)
Övriga närvarande	Carina Tempel (servicedirektör) Cecilia Antonsson (ekonomichef) Gertrud Sonesson Wessman (avdelningschef, skolrestauranger) Helén Nilsson (avdelningschef, stadsfastigheter) Jerker Johansson (avdelningschef, kommunteknik) Lena Lundin (avdelningschef, kansli- och utveckling) Marcus Christensson (avdelningschef, kommundjänster) Olof Malmström (HR-chef) Andreas Hansson Ganslandt (nämndsekreterare) Annika Holst (personalföreträdare) Julieta Sepulveda Flores (personalföreträdare)
Underskrifter	Sekreterare Andreas Ganslandt
	Ordförande Jan Olsson (S)
	Justerande David Blomgren (M)

Utses att justera	David Blomgren (M)
Justeringen	2019-04-02
Protokollet omfattar	§40

§ 40 Uppföljning och analys av avvikelser och synpunkter 2018

SN-2019-308

Sammanfattning

Serviceförvaltningen ska använda en systematisk synpunkts- och avvikelshantering för att följa upp och förbättra kvaliteten i de tjänster som verksamheterna utför. Arbetet med införandet av en synpunkts- och avvikelshantering har pågått sedan 2017. Det här är den första årssammanställningen inom ramen för det arbetet.

Beslut

Servicenämnden godkänner redovisningen av Uppföljning och analys av avvikelser och synpunkter 2018.

Beslutet skickas till

Serviceförvaltningens avdelningschefer
Arbetsgruppen för avvikelshantering

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Uppföljning och analys av avvikelser och synpunkter 2018
- Rapport Uppföljning och analys avvikelser och synpunkter 2018