



Datum  
2019-03-08  
Vår referens  
Andreas Hansson Ganslandt  
Planeringssekreterare  
andreas.hanssonganslandt@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **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.

#### **Förslag till beslut**

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

#### **Beslutsunderlag**

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

#### **Beslutsplanering**

Servicekommitténs ordförandeberedning 2019-03-11  
Servicekommitténs arbetsutskott 2019-03-19  
Servicekommittén 2019-03-26

#### **Beslutet skickas till**

Serviceförvaltningens avdelningschefer  
Arbetsgruppen för avvikelshantering

#### **Ansvariga**

Lena Lundin, avdelningschef, kansli- och utveckling  
Carina Tempel, servicedirektör