

# Rutin för synpunktshandtering hos Boplats Göteborg AB

Dokumentnamn: Rutin för synpunktshandtering hos Boplats Göteborg AB			
Beslutad av: Maria Mayer-Martins	Gäller för: Boplats Göteborg	Diarienummer: 220/2021	Datum och paragraf för beslutet: 2021-12-07
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2021-12-07	Dokumentansvarig: Mats Ekblad, strategisk kommunikation

## Bakgrund

Boplats Göteborg AB (Boplats) tar emot synpunkter på verksamheten, framför allt via *Kundtjänst*s kanaler, men även genom förvaltningsbrevlådan och direkt till anställda i verksamheten.

Frågor av allmän karaktär som handlar om Boplats verksamhet och frågor om specifika förmedlingsärenden och lägenheter besvaras normalt direkt av *Kundtjänst* eller *Förmedling* utan vidare åtgärder.

För att kunna ta tillvara synpunkter på hur verksamheten bedrivs, samt synpunkter på bolagets service till bostadssökande och allmänheten, samlas dessa synpunkter in som en del av det dagliga arbetet. Synpunkterna sammanställs och presenteras sedan för relevanta beslutsfattare.

## Rutin

Inkomna synpunkter skickas direkt till *Stab, Kommunikation*, via epost, som sammanställer rapporter enligt nedan.

Inkomna synpunkter kan även uppmärksammas på ledningsgruppsmöten, avdelningsmöten eller personalmöten efter vilket de skickas till *Stab, Kommunikation*.

Sammanställda synpunkter presenteras alltid för Boplats *Ledningsgruppen*.

*Ledningsgruppen* beslutar vilka synpunkter som ska presenteras för *Boplats styrelse*, annan ansvarig beslutsfattare. eller om synpunkten skall vidarebefordras till relevanta

myndigheter, till exempel *Diskrimineringsombudsmannen, Integritetsskyddsmyndigheten, Skatteverket*.

*Boplats Styrelse* kan i sin tur ta synpunkter av principiell karaktär vidare till *Kommunfullmäktige*.

Sammanställning av synpunkter görs vid behov men en sammanställning ska presenteras på styrelsemöte minst en gång om året.

## Kategorier av synpunkter

Sammanställningen av synpunkter kategoriseras enligt följande.

**Boplats verksamhet.** Synpunkter som handlar om hur Boplats verksamhet bedrivs och som ligger inom:

- Boplats eller Boplats styrelses beslutsfattande
- kommunfullmäktiges beslutsfattande

*Betydande synpunkter av denna typ sammanställs alltid till styrelsen.*

**Verksamhet inom Göteborgs Stad.** Synpunkter som handlar om verksamhet som bedrivs av samarbetspartners inom Göteborgs Stad, till exempel hyresvärdar, som ligger inom aktuell

- styrelse eller förvaltnings beslutsfattande
- kommunfullmäktiges beslutsfattande

*Ledningsgruppen beslutar vilka av dessa synpunkter som även ska presenteras för ledningen för aktuell verksamhet*

**Verksamhet utanför Göteborgs Stad.** Synpunkter som handlar om Boplats samarbetspartners verksamhet utanför Göteborgs Stad som ligger inom

- aktuell hyresvärdens beslutsfattande
- annan myndighets beslutsfattande

*Ledningsgruppen beslutar vilka synpunkter som även ska presenteras för hyresvärdens ledning eller annan myndighet.*