



Synpunkts- och klagomålshantering

Motala kommun

Februari 2023

Innehåll

Innehåll	1
Sammanfattning	2
1. Inledning	4
2. Granskningsresultat	6

Sammanfattning

Deloitte AB har av de förtroendevalda revisorerna i Motala fått uppdraget att genomföra en granskning avseende synpunktshantering.

Revisionsfråga

Har kommunstyrelsen och nämnderna en ändamålsenlig hantering av inlämnade synpunkter/klagomål?

Svar på revisionsfråga

Vår sammanfattande revisionella bedömning är att kommunstyrelsen och nämnderna delvis har en ändamålsenlig hantering av inlämnade synpunkter/klagomål.

Iakttagelser

- Vilka effekter införandet av kommunens webbsida avseende inlämning av synpunkter/klagomål inneburit är i dagsläget oklart samt om detta inneburit att kommunens service och tillgänglighet ökat för medborgarna.
- Kommunen har en riktlinje gällande hantering av synpunkter och klagomål som avser kommunens tidigare ärendehanteringssystem "Dialog Motala". Rutinen är inaktuell för arbetet idag med synpunkter/klagomål.
- Det råder en avsaknad av en tydlig styrning i kommunen avseende synpunkter/klagomål.
- Ett av de kommunövergripande målen (KF - mål) avser tillgänglighet och service (resultatmål 6). Målen följs upp genom två mätindikatorer (X, Y). Enligt årsredovisningen 2021 har resultatmål 6 inte uppnåtts.

- Det saknas tydliga rutiner för klagomål- och synpunktshantering (*hantering av ärenden, uppföljning/utvärdering samt återrapportering*) inom respektive nämnd saknas eller är inaktuella.
- Enligt kommunens hemsida ska förslag eller klagomål, beröm, felanmälan i till kommunen lämnas via kommunens system för fel- och synpunktsanmälan, InfraControl (alltingen via hemsidan eller via app.). Dock inkommer stor del av ärenden via andra kanaler (via mejl, telefon, muntligt) och inte via InfraControl.
- Motala kommun har flera servicegarantier, bland annat gällande tillgänglighet och bemötande. Kommunen garanterar att de som behöver komma i kontakt med kommunen behöver bara ringa ett samtal för att nå rätt person samt att inom tre dagar (via brev) och en arbetsdag (e-post) få svar eller bekräftelse. Efterlevnad av servicegarantin följs dock inte och därmed går inte att bedöma efterlevnaden.
- Ärenden som inkommer till kommunen registreras i system för fel- och synpunktsanmälan (Infracontrol), respektive förvaltnings ärendehanteringssystem och/eller diarieföringssystem. Det är inte tydligt vad som är information och felanmälan och vad som är synpunkt och klagomål. Majoriteten av ärenden som benämns klagomål och synpunkter är egentligen felanmälningar och information från allmänheten.
- Det sker ingen uppföljning av statistik och hantering av inlämnade klagomål och synpunkter.

Rekommendationer

Kommunstyrelsens rekommenderas att:

Synpunkts- och klagomålshantering | Sammanfattning

- fortsätta med påbörjat arbetet att strukturera och förenkla inlämning av synpunkter och klagomål ("en väg in").
- förtydliga skillnaden mellan generella synpunkter/klagomål, missförhållanden/fel, förslag och allmän information/upplysning.
- arbeta för ökad måluppfyllelse av KFs resultatmål "Tillgänglighet o service".

Kommunstyrelsen och **nämnderna** rekommenderas gällande synpunkts/klagomålshantering att:

- se över och utveckla rutiner för hur synpunkter/klagomål ska hanteras och delas in.
- se över och utveckla rutiner för uppföljning, analys och återrapportering av synpunkter/klagomålshantering.
- synpunkter/klagomålshantering ingår som naturlig del i det systematiska kvalitetsarbetet.
- kommunens servicegaranti avseende tillgänglighet och bemötande följs upp och efterlevs.
- kommunens ärendehanteringssystem (Infracontrol) i större utsträckning används för dokumentation/administration av synpunkter och klagomål.

Jönköping den 2023-02-06

DELOITTE AB
Revsul Dedic
Projektledare

Shkurte Bilalli
Projektmedarbetare

Torbjörn Bengtsson
Kvalitetsgranskare

1. Inledning

Bakgrund

Kommuninvånarna i Motala kommun har sedan några år en möjlighet att lämna in synpunkter, klagomål, lämna förslag, ge beröm, etcetera via kommunens hemsida. Det går även att lämna synpunkter via appen "Fel- och synpunktsanmälan" Motala kommun.

Möjligheten att lämna in synpunkter via hemsidan/appen är ett sätt att underlätta för den vanliga medborgaren att lämna in sin syn på utförandet av den kommunala verksamheten.

En viktig aspekt är att det sker en återkoppling av de synpunkter som lämnas och att det sker någon förändring med anledning av inlämnade synpunkter.

De förtroendevalda revisorerna i Motala kommun har med hänsyn till ovanstående bedömt det angeläget att genomföra en granskning av synpunktshanteringen i Motala kommun.

Syfte och avgränsning

Granskningens syfte är kartlägga om kommunens hantering av inlämnade synpunkter och klagomål är ändamålsenlig.

Granskning avgränsas till kommunens hantering av synpunkter och felanmälan från allmänheten och inte hantering av övriga ärende, till exempel felanmälan, allmänna frågor.

Revisionsfråga

Har kommunstyrelsen en ändamålsenlig hantering av inlämnade synpunkter/klagomål?

Underliggande frågeställningar

- Hanteras synpunkter/klagomål som framförts på ett ändamålsenligt sätt? Sker en tillfredställande återkoppling till de som lämnat in synpunkter/klagomål? När, hur och vem gör detta?

- Följs och utvärderas effekterna av vidtagna åtgärder upp? När, hur och vem gör detta? I vilken utsträckning leder dessa synpunkter/klagomål till förbättringsåtgärder i berörd verksamhet?
- Följs statistik över antal och typ av synpunkter/klagomål som lämnas in? Hur många synpunkter/klagomål lämnas in varje år? Vilka områden berörs i synpunkter/klagomål?

Metod och granskningsinriktning

Granskningen har genomförts genom att följa upp frekvens och åtgärder som vidtas avseende synpunktshanteringen samt genom intervjuer med följande befattningshavare:

- Socialnämnden
- Tekniska nämnden
- Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Servicecenter

Granskningen har delats in i följande sju faser:

- Planering av intervjuer.
- Insamling av fakta/underlag genom intervjuer och dokumentgranskning.
- Genomgång, sammanställning och analys av insamlat material. Vid behov komplettering med mer material.
- Framtagning av viktiga iakttagelser och rekommendationer samt svar på revisionsfråga.
- Rapportskrivning inkl. sakavstämning.
- Presentation av granskning till revisorer.
- Godkänd rapport skickas till berörda nämnder & revisorer.

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring har skett genom Deloitte:s interna kvalitetssäkringssystem. Rapporten har även kvalitetssäkrats av de intervjuade personerna.

Revisionskriterier

Kommunallagen, reglemente för kommunstyrelse/nämnder, reglemente för intern kontroll, Förvaltningslagen (2017:900) samt interna styrdokument.

Begrepp och utgångspunkter

Med *synpunkter* och *klagomål* avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från kommunens kunder (klienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners, uppdragstagare).

En synpunkt är ett uttryck, önskemål eller en åsikt om något som du tycker att kommunen bör erbjuda eller förbättra. Det kan vara beröm eller ett klagomål på en tjänst eller service som kommunen tillhandahåller eller förväntas tillhandahålla. Det kan till exempel handla om att sätta upp mer belysning i ett område. En synpunkt är ett enklare förslag kan ofta hanteras direkt av den ansvariga verksamheten i stället för att få ett politiskt beslut.

Exempel på frågor som inte ska hanteras som synpunkter och klagomål är: fel, missförhållanden, tillbud, avvikelser och försummelse. De ska hanteras enligt särskild rutin. Vidare, hantering av synpunkter och klagomål får inte blandas samman med möjligheten att överklaga ett beslut. Frågor som kommunen inte ansvarar för ska hänvisas till rätt instans.

En *felanmälan* gör du om du upptäcker ett fel på en befintlig funktion som till exempel trasig belysning i ett område. Ett *medborgarförslag* ska vara ett konkret förslag på något som du vill påverka för att förbättra och utveckla kommunen.

Synpunkter och klagomål kan framföras på olika sätt, till exempel att en person pratar direkt med dig om synpunkter och klagomål, en person framför synpunkter och klagomål, via brev, mejl, sms och/eller via webbförmular (kommunens hemsida). Synpunkter och klagomål som

kommer in via kommunens hemsida, mejl, sms och brev ska diarieförs i enlighet med offentlighetsprincipen.

Synpunkter och klagomål ska hanteras enligt förvaltningens klagomålshantering.

För vissa verksamheter (till exempel socialtjänsten) ställer gällande lagstiftning krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. Detta för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och för att identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

2. Granskningsresultat

Utifrån genomförda intervjuer och granskat material har en övergripande beskrivning av synpunktshantering gjorts nedan. De iakttagelser som framkommit till följd av intervjuer och dokumentstudier redogörs under den rubrik som ansetts mest lämplig.

2.1 Hanteras synpunkter/klagomål som framförts på ett ändamålsenligt sätt? Sker en tillfredställande återkoppling till de som lämnat in synpunkter/klagomål? När, hur och vem gör detta?

2.1.1. Styrning och reglering

Reglemente för kommunstyrelse/nämnder

I reglemente för kommunstyrelse och nämnderna anges inget av kommunstyrelsens och nämndernas ansvar avseende hantering av synpunkter/klagomål. Däremot framgår det att nämnderna ska se till att verksamheten inom respektive område bedrivs i enlighet med de styrdokument som fullmäktige har bestämt, de föreskrifter som kan finnas i lag eller annan författning samt bestämmelser i reglemente, uppdrag och riktlinjer. Nämnderna har även ansvar för att verksamheten är ändamålsenlig, kostnadseffektiv och rättssäker samt för utveckling av verksamheten.

Vidare, beskrivs att varje nämnd ska kontinuerligt följa upp sin verksamhet och se till att den interna kontrollen är tillräcklig. Nämnd har också ansvar för reformering av sina styrdokument. Nämnderna ska även i sin verksamhet medverka till genomförande av de gemensamma målen i antaget lokalt utvecklingsprogram (LUP), uppföljning, återredovisning och rapportering till fullmäktige.

Dokumenthanteringsplan

Enligt Motala kommuns arkivreglemente (KF, 16 december 2016) ska varje myndighet upprätta en plan som innehåller en förteckning med uppgifter om hur handlingar på myndigheten ska hanteras ur arkivsynpunkt.

Av dokumenthanteringsplan för gemensam administration (beslutad av kommunstyrelsen, 22/KS 0043) framgår att dokumenthanteringsplanen har koppling till det politiska prioriterade resultatmålet O6 – *Tillgänglighet och inflytande*.

Planen beskriver bland annat hur handlingar/information ska bevaras/gallras, vilket system som ska användas, hur ska handlingar/information förvaras och hur längre den ska arkiveras, se tabell 1. För synpunkts- och felanmälsnshantering gäller följande:

Handling/ informationstyp	Bevaras/ gallras	System/ sortering	Förvaring	Central arkivet	Kommentar
Synpunkts- och felanmälsnshantering som föranleder ärende, av vikt.	Bevaras	Infracontrol	Arkivering*	3 år	Skrivs in i Platina för vidare.
Synpunkts- och felanmälsnshantering som föranleder ärende, av ringa karaktär.	Vid inaktualitet	Infracontrol	På lokal server-	-	-

Synpunkts- och felanmälningshantering som föranleder ärende.	Vid inaktualitet	Infracontrol	På lokal server-	-
Sammanställning synpunkter.	Bevaras	Infracontrol	Arkivering*	3 år -

Tabell 1: (Källa: Reviderad dokumenthanteringsplan gemensam administration)

Kommunfullmäktiges mål

Motala kommuns mål- och resultatplan (MoR) 2022 beskriver de politiskt prioriterade områdena samt tillhörande resultatmål. Det mål som har störst beröring på granskningsområdet är resultatmål 6, *tillgänglighet och inflytande* i Motala kommun. Av resultatmålet framgår att medborgarna i Motala kommun ska uppleva en god service vid kontakt med kommunen samt ett gott mottagande.

Tre nyckeltal används för uppföljning och bedömning av målpuppfyllelsen; tillgänglighet per epost (år 2021 - målvärde 90%, utfall 83%), tillgänglighet per telefon (år 2021 - målvärde 60%, utfall 40%) samt möjlighet till insyn och inflyttande (år 2021 - målvärde x, utfall 18%).

I Mål- och resultatplan (MoR) anges vikten av att medborgarna får en god service och ett gott mottagande. Motalaborna ska uppleva en god service och ett gott mottagande i kontakter med kommunen, oavsett vem man kontaktar och oavsett ärende.

För att ytterligare utveckla tillgänglighet och inflytande ska kommunen under 2022 tillskapa ett servicecenter - en väg in till kommunen för snabbare och bättre service.

Servicegaranti för tillgänglighet och bemötande

På Motala kommuns hemsida samt intranät uppges att synpunkter och felanmälningar är en grund för att förbättra verksamheten. Vidare framgår att hanteringen av synpunkter ska ske snabbt med ett professionellt bemötande.

För att leva upp till detta har kommunen tagit fram en servicegaranti för tillgänglighet och bemötande. Servicegarantin utgör förväntningen av vad medborgarna kan förvänta sig av inlämnade synpunkter och felanmälningar. Bland annat garanterar Motala kommun:

- att alla som behöver komma i kontakt med rätt person i kommunen behöver bara ringa ett samtal. Om personen inte finns tillgänglig garanterar kommunen att man blir uppringd inom två arbetsdagar om du så önskar.
- att kommunen svarar på brev och fax inom tre dagar. Behöver kommunen längre tid meddelar kommunen inom tre dagar vem som handlägger ärendet i frågan.
- att kommunen besvarar eller bekräftar e-post inom en arbetsdag.

Enligt beskrivningen på hemsidan ska servicegarantin följas av alla som jobbar i kommunen, vilket bland annat innebär att: den som lämnat en synpunkt får omgående en bekräftelse att synpunkten inkommit samt att ett relevant svar eller återkoppling ska lämnas till den som lämnat synpunkten inom fem arbetsdagar. Med ett relevant svar avses bland annat:

- ett konkret svar på synpunkten.
- att ytterligare utredning behöver göras, om möjligt med en tidsangivelse för när ett konkret svar kan lämnas.
- att synpunkter hanteras av annan medarbetare inom kommunen om möjligt med tidsangivelse när ett konkret svar kan lämnas.
- en hänvisning till ansökningsblanketter, e-tjänster eller rätt instans utanför kommunen.
- hänvisning till relevant plats på hemsidan där svaret finns.

Servicegarantin ska enligt hemsidan följas upp årligen i syfte att förbättra kommunens tillgänglighet och bemötande i samtliga verksamheter. Inkomna synpunkter sammanställs och publiceras regelbundet med information om hur synpunkterna används till förbättringar.

Det anges dock inget om vem som ska följa upp garantin, hur den ska följas upp och hur resultat av uppföljningen ska användas för att förbättra tillgänglighet och bemötande.

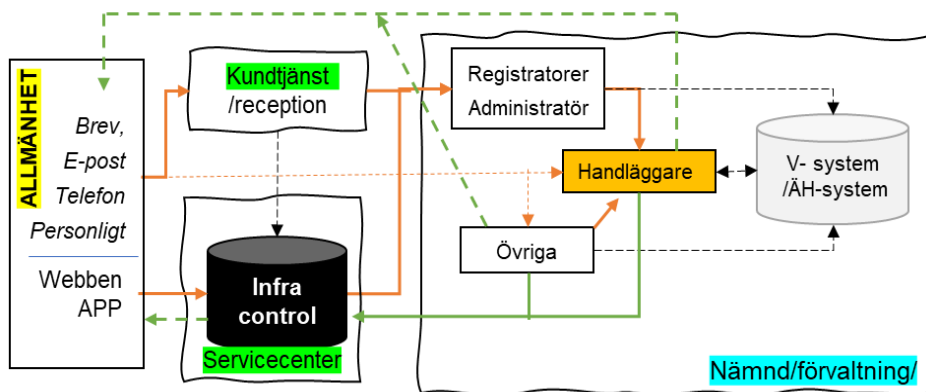
2.1.2 Inlämning och registrering av synpunkter och klagomål

Inflöde

På Motala kommuns hemsida och intranät beskrivs att synpunkter och felanmälan från allmänheten som rör kommunens verksamhet kan lämnas i webbformulär, i en mobilapp, i telefon eller i ett personligt möte. I första hand ska formuläret eller appen användas eftersom det då kommer direkt in i kommunens synpunktshanteringssystem.

Synpunkter och felanmälan via webbformulär och/eller mobilapp blir allmän handling (därav ska den diarieföras) och att personuppgifter kommer att behandlas av Motala kommun. Om personen som vill lämna in en synpunkt inte har tillgång till webbformuläret, bör personen frågas om att godkänna att ärendet registreras i formuläret. Personen ska också informeras om att detta innebär att det blir en allmän handling. Även anställda i kommunen med en idé som inte berör deras egen verksamhet kan lämna synpunkter. Som vi har förstått utifrån underlag vi tagit del av samt av intervjuer ser det övergripande flödet av ärenden ut (synpunkter/klagomål/felanmälan) enligt nedanstående illustrationen i figur 1.

Figur 1



Ärendehanteringssystem

Kommunens system för synpunkter och felanmälan heter Infracontrol. I formuläret på www.motala.se/synpunkt finns möjlighet att lämna in en synpunkt eller göra en felanmälan.

Den som lämnar synpunkten har möjlighet att ange bland annat: Ärendets kategori, typ av synpunkt, beskrivning av ärenden, önskad återkoppling (via SMS, e-post, telefon, brev) samt personens kontaktuppgifter.

Om kategorien för inlämnad synpunkt väljs, hamnar ärendet hos utsedd huvudmottagare. Huvudmottagare för förvaltningarna är registratorer och kundcenter. Om synpunkten berör flera förvaltningar ansvarar huvudmottagaren för att skapa frågor till övriga berörda och sammanställa svaren till den som lämnat synpunkten. Om den huvudmottagare som mottagit synpunkten anser att den har kommit fel kan den byta huvudmottagare i Infracontrol och skicka den till rätt mottagare för handläggning.

Det finns en manual/lathund samt en introduktionsfilm om hur handläggare ska hantera ärenden i Infracontrol.

Lämna en synpunkt eller felanmälan

Skapa ett ärende i vårt system för hantering av synpunkter om du vill lämna ett förslag, klagomål eller beröm. Du kan också skicka en felanmälan.

SKAPA ETT ÄRENDE

Kommunens respektive förvaltningar har ansvaret för systemet Infracontrol. Enligt de intervjuade från den gemensamma ledningsförvaltningen framgick att det i dagsläget inte

finns ett kommunövergripande ansvar kring systemet med inlämnade synpunkter och felanmälningar.

De intervjuade påtalar att medborgarnas inlämnade synpunkter via webben inte är en väg in till kommunen. En stor del av synpunkter och klagomål kommer in via mejl, brev, telefon eller muntlig. Enligt uppgifter pågår dock ett arbete att utreda/kartlägga kring det nuvarande systemet (Infracontrol) samt arbeta för "en-väg-in":

Vid intervjun framgick att vid årsskiftet 2021/22 pågick diskussioner avseende vilken förvaltning som lämpar att ta över ärendehanteringssystemet samt hanteringen av inlämnade synpunkter och klagomål genom kommunens växel. Inlämnade synpunkter och klagomål hanterades tidigare av administrativa enheten. Servicecenter hanterar även kommunens mejl och telefon och hanteras inom kommunens kundtjänstsystem.

Servicecenter är sedan 2022 systemägare/förvaltare av ärendehanteringssystem, Infracontrol. I ansvaret ingår endast den tekniska ansvaret, dvs. att systemet fungerar som det ska.

Hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Det uppges vid intervjuerna att hantering av de inlämnade synpunkter har vart ett bostadsområde för kommunen. Det finns i dagsläget inga aktuella styr- och stöddokument kring hantering av inkomna ärenden från medborgarna, förutom det som anges på hemsidan. Och det som anges i dokumenthanteringsplanen som avser krav att diarieföra inkomna handlingar/information som anses vara allmänna handlingar.

Beroende på hur ärendet kommer till kommunen registreras det även olika. De ärenden som lämnas via kommunens hemsida registreras omgående och finns i systemet Infracontrol. De synpunkter/klagomål som lämnas in per brev, telefon, besök och e-post hanteras olika av förvaltningar, bland annat registreras inte alla inkomna synpunkter och klagomål (brev,

telefon, besök och e-post) i ärendehanteringssystem (Infracontrol) utan endast diarieförs i verksamhetssystem eller egna ärendehanteringssystem.

Inom ramen för denna granskning har vi efterfrågat rutiner för hantering av synpunkter och klagomål inom socialförvaltningen, Samhällsbyggnadsförvaltningen och tekniska serviceförvaltningen. Vi har fått kopia på rutiner från socialförvaltningen men inte från övriga två förvaltningar. Vi har därmed fått beskrivet för oss i samband med intervjuer hur synpunkter och klagomål hanteras inom respektive nämnd.

Socialförvaltningen (SF)

Socialförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål har beslutats av socialchefen (2010-11-18). Denna rutin avser till större delen hantering av synpunkter och klagomål i kommunens tidigare ärendehanteringssystem "Dialog Motala" och inte det nu gällande Infracontrol. Utöver det beskriver Ledningssystem för kvalitet hantering av klagomål och synpunkter. Det finns även rutiner kopplat till hantering av avvikelser, lex Sarah samt hantering inom hälso- och sjukvården.

Enligt de intervjuade pågår arbete med att revidera nämndens styrdokument, där ett större omtag har gjorts avseende Ledningssystem samt ett samlat styrdokument för avvikelshantering som omfattar hela förvaltningen, både det som rör individ och de avvikelser/klagomål/synpunkter som inte rör en enskild individ.

Enligt rutin för synpunkter och klagomål ska synpunkter/klagomål som inkommer till socialförvaltningen ankomstregistreras och lämnas in till förvaltningen för överföring till systemet för synpunkter- och klagomål. Vid muntliga synpunkter ska inlämnare ombes att synpunkten/klagomålet lämnas i blanketten "*Hjälp oss att bli bättre*" alternativt att personalen nedtecknar det som framförs av medborgaren direkt i systemet.

Det är få synpunkter och klagomål som enligt intervjuade kommer till socialförvaltningen via Infracontrol. De flesta kommer genom mejl, telefon eller personligt möte.

De klagomål och synpunkter som inkommer via Infracontrol och socialnämndens mejl diarieförs i kommunens gemensamma system Ciceron.

Enligt uppgifter hanteras alla klagomål som rör individärenden inom ramen för individärendet och finns då i förvaltningens verksamhetssystem Viva. Dessa kan inkomma via socialkontoret, där beslut fattas i individärenden, eller via medarbetare eller chefer inom utförarverksamheterna.

Enligt de intervjuade från socialförvaltningen hanteras alla klagomål oavsett om de är anonyma eller inte. De som är anonyma tas med i exempelvis uppföljning av verksamheter. Det dokumenteras där återkoppling görs till inlämnaren av klagomålet.

Detta genom att ärendet skrivs ut och diarieförs i Platina. Vidare, ska vårdskador och missförhållanden inom socialförvaltningen, det vill säga så kallade Lex Maria respektive Lex Sarah-anmälningar, göras direkt i verksamhetssystemet och inte via synpunktshantering,

Därefter hanteras ärenden Ifall inlämnare önskar återkoppling och har lämnat kontaktuppgifter sker återkoppling direkt via mejl eller telefon. Anteckning avseende återkopplingen görs av ansvarig handläggare genom dokumentation av ärendehanteringens samt ev. återkoppling sker utanför ärendehanteringssystem Infracontrol. Antal ärenden som inkommit via Infracontrol respektive övriga kanaler presenteras senare i denna rapport.

Samhällsbyggnadsförvaltningen (SBF)

Inom ramen för denna granskning har vi efterfrågat rutiner för hantering av synpunkter och klagomål inom Samhällsbyggnadsförvaltningen. Vi har inte fått del av efterfrågad rutin. Vi har fått beskrivet för oss i samband med intervjuer hur synpunkter och klagomål hanteras inom förvaltningen.

Enligt uppgifter är administrationsenheten på SBF huvudmottagare för inlämnade synpunkter- och klagomål.

Administrationsenheten informeras via förvaltningens brevlåda när ett ärende som avser SBF har lämnats in i Infracontrol. Därefter flyttas ärendena av administratören på förvaltningen från Infracontrol till förvaltningens ärendehanteringssystem. Administrationsenheten fördelar även ut ärenden till respektive berörd enhet inom förvaltningen. Därefter hanterar och handlägger den utsedda handläggare synpunkter och klagomål. Handläggare ska även diarieföra ärenden.

Av intervjuer framgår att de synpunkter och klagomål som kommit via kommunens hemsida återkopplas inte via Infracontrol. Återkoppling sker genom förvaltningens ärendehanteringssystem. Vad gäller ärenden som kommer via telefon, mejl och besök skapas ett klagomålsärende i systemet av administrationen. Vid telefonkontakt hänvisas medborgaren till handläggaren inom berörd enhet.

Intervjupersonerna på SBF uppger att respektive enhet har i ansvar att hanteringen av medborgarnas inlämnade synpunkter och klagomål fungerar.

Enligt de intervjuade är det svårt att följa upp och bedöma graden av återkoppling till synpunktsinlämnare. Det framkommer dock att återkoppling inte alltid sker trots att de som lämnat in synpunkt/klagomål har önskat det och lämnat kontaktuppgifter

Tekniska Servicenämnd

Enligt de intervjuade från tekniska servicesämnden hanteras synpunkterna i den mån det är möjligt i systemet Infracontrol men sker även efter att handläggning av ärendet utförs i arbetsordersystemet (förvaltningens ärendehanteringssystem). Vidare framgår att handläggning av ärenden kan variera beroende på handläggaren. Representanterna framför att de synpunkter/klagomål som kommer in till förvaltningen via mejl hanteras och återkopplas genom mejl. Det har även förekommit att medborgaren hänvisas av förvaltningen att inkomma med sin synpunkt/klagomål. Intervjupersonerna beskriver att diarieföring av handlagda ärenden varierar beroende på ärendets karaktär.

Bedömning och kommentarer

Vår sammanfattade revisionella bedömning är att synpunkter/klagomål som framförts till viss del har hanterats på ett ändamålsenligt sätt samt till stor del skett en tillfredsställande återkoppling till de som lämnat in synpunkter/klagomål.

Vår bedömning baseras på nedanstående iakttagelser, noteringar och slutsatser:

Enligt vår uppfattning är det skillnad mellan en synpunkt/klagomål och felanmälan resp. allmän info/upplysning. Den första avser framför allt verksamhet och hur verksamheten utför/inte utför sitt uppdrag. Felanmälan avser att något blivit fel enligt uppgiftslämnaren. Felanmälan behöver inte betyda att något brister i organisationen. Synpunkter och klagomål kan även gälla frågor som kommunen inte ansvarar för. Det är dock av vikt att föra statistik över även sådana ärenden. Att ta väl hand om synpunkter och klagomål är ett sätt att förbättra och utveckla verksamheten. Därav bör innebörden/betydelsen av synpunkt och klagomål förtydligas samt tydligare klassificeras vad som avses med synpunkter, klagomål resp. felanmälan, medborgarförslag, information.

Kommunstyrelsen och nämnderna har inte några särskilda mål kopplade till synpunkter och klagomål. Resultatmål 6 "tillgänglighet och inflytande" och servicegarantin gäller samtliga typer av ärenden och därmed även synpunkter och klagomål.

Vi noterar att andel ärenden inkl. synpunkter och klagomål som inkommer via kommunens ärendehanteringssystem (Infracontrol) varierar stort mellan förvaltningarna.

Samhällsbyggnadsförvaltningen och tekniska servicenämnden får flest ärenden via Infracontrol. Däremot lämnas få ärenden till socialförvaltningen via Infracontrol. Socialförvaltningen får majoriteten av ärendena via telefon, brev, mejl och personligt.

En planerad insats under 2022 i Mål- och resultatplan 2022 är tillskapade av ett servicecenter - en väg in till kommunen för snabbare och bättre service. Vi har fått uppgifter att detta arbete påbörjats men kan inte uttala oss om hur långt arbetet kommit. Införandet av

servicecenter visar inte hur kommunen planerat att hantera inkomna ärenden från medborgarna. Baserat på underlag vi tagit del av har vi inte fått en tydlig bild om införandet av servicecenter kommer påverka handläggningen av förutom att ev. strukturera och förenkla möjligheten att lämna in synpunkter och klagomål.

Oberoende hur synpunkter/klagomål lämnas in till kommunen är det av vikt att kommunstyrelsen ser över hanteringen av synpunkter/klagomål med det system som idag används. Vi noterar att styr- och stöddokumentet kring hantering av synpunkter/klagomål är begränsat inom kommunen. Vissa rutiner är inaktuella och avser tidigare ärendehanteringssystem kring synpunkter/klagomål. Avsaknad av styr- och stöddokumentet kan möjligen vara en faktor till att hanteringen av synpunkter/klagomål skiljer sig mellan kommunens förvaltningar. Att hanteringen hanteras i respektive förvaltnings ärendehanteringssystem kan bidra till begränsad spårbarhet kring ärendena.

Vi ser positivt på pågående arbetet med införande av servicecenter samt strukturering och förenkling av inlämning av synpunkter (en väg in).

2.2 Följs och utvärderas effekterna av vidtagna åtgärder upp? När, hur och vem gör detta? I vilken utsträckning leder dessa synpunkter/klagomål till förbättringsåtgärder i berörd verksamhet?

2.2.1 Uppföljning och utvärdering

I kommunens årsbokslut 2021 redovisas utfall av resultatmål 6: *"Tillgänglighet och inflytande"*. Målvärde för två av tre nyckeltal har inte uppnåtts, därmed är kommunstyrelsens bedömning att resultatmålet inte har uppnåtts, se figur 2 nedan.

Av utfall som redogörs har utfallet försämrats under 2021 i jämförelse med (år 2020). Även vad gäller tillgängligheten per samtal/telefon har sjunkit under 2021 och ligger under målnivån. Tillgängligheten per e-post har inte förbättrats under 2021.

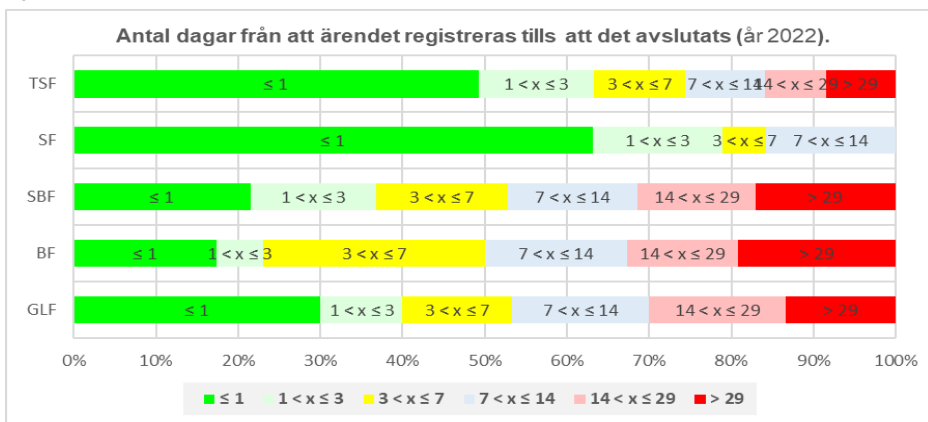
Figur 2:

	UTFALL 2018	UTFALL 2019	UTFALL 2020	UTFALL 2021	MÅL 2021
Tillgänglighet per e-post	58%	74%	86%	83%	90%
Tillgänglighet per samtal	45%	58%	51%	40%	60%
Möjlighet till insyn och inflytande	-	-	-	18%	-

På kommunens hemsida framgår att servicegarantin följs upp årligen och resultatet av uppföljningen ska bidra till förbättring av tillgänglighet och bemötande i kommunens verksamheter. I intervjuerna framgår dock att servicegarantin inte har följts upp. Vi finner heller ingen uppföljning av servicegarantin bland kommunstyrelsens sammanträdesprotokoll under 2022.

I figur 3 redovisas statistik per förvaltning över antalet dagar från att ett ärende har registrerats och fram tills ärendet avslutats. Statistiken avser samtliga ärenden som inkommer till respektive förvaltningarna dvs. inte bara synpunkter och klagomål. Av statistiken framgår att 49% inkomna ärenden till tekniska serviceförvaltningen (TSF) avslutas inom 1 arbetsdag och 13% inom 1-3 arbetsdagar. 62% av ärenden avslutas inom 1 arbetsdag och 15% inom 1-3 arbetsdagar inom Samhällsbyggnadsförvaltningen (SBF). Noterbart är att 18% av inkomna ärenden till SBF och 8 % till TSF varit öppna mer än 29 dagar.

Figur 3:



Drygt 20 % inkomna ärenden till bildningsnämnden som hämtats från Infracontrol avslutas inom 1 arbetsdag och drygt 20% är öppna i mer än 29 dagar. Enligt socialförvaltningen har nämnden inga ärenden som varit öppna mer än 14 dagar.

De intervjuade från tekniska servicesämnden följd inte statistik och hantering av synpunkter och klagomål strukturerat och kontinuerligt. Av det underlag vi tagit del av samt av det som framkommit av intervjuer sker ingen separat uppföljning av synpunkter/klagomål. Det uppföljning som sker gäller samtliga ärenden och inte bara synpunkter och klagomål.

2.2.2 Återrapportering till och hantering av nämnd

Rapportering till kommunstyrelsen i form av sammanställd statistik har inte efterfrågats av politiken enligt intervjupersonerna. De intervjuade menar att det bör finnas en övergripande anvisning för kommunen hur synpunkter och klagomål bör hanteras internt bland förvaltningarna. Det anges att det saknas en tydlig organisation och ansvar kring synpunkthanteringen och klagomål.

Intervjupersoner inom socialförvaltningen uppger att det rapporteras specifika ärenden/klagomål till socialnämnden.

Av intervjun framgår att socialnämnden följer upp synpunkter och klagomål årligen i det som kallas kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen. Den presenteras för socialnämnden i mars. Just nu pågår arbete med att sammanställa berättelsen för 2022. I samband med att berättelsen pekar man också på områden som behöver utvecklas/åtgärdas som tas med i verksamhetsplan och verksamhetsanalys.

De intervjuade inom SBF/TSF upplever att det inte finns en tydlig styrkedja mellan nämnd/kommunstyrelsen och förvaltning. De intervjuade menar att det finns inga tydliga rutiner om hur ett ärende ska hanteras samt vilken uppföljning och utvärdering som ska ske. Det sker vidare ingen uppföljning av inlämnade synpunkter och klagomål på socialförvaltningen (förvaltningsnivå) enligt intervjupersonen.

Bedömning och kommentarer

Vår sammanfattade revisionella bedömning är det i dagsläget inte sker tillfredsställande uppföljning och utvärdering av vidtagna åtgärder. Det är vidare oklart i vilken utsträckning synpunkter/klagomål leder förbättringar.

Vår bedömning baseras på nedanstående iakttagelser, noteringar och slutsatser:

När ärenden kommer till in och registrera fördelas de till olika individer som ska ta hand om dessa (betroende på typ på fråga). Därefter är det upp till individen att bestämma om hur och när ärendet ska hanteras. Synpunkter/klagomål hanteras på individnivå. Vill man följa upp hur ärendet har hanterats måste man öppna ärendet i fråga och försöka läsa sig till det. Så det är beroende av hur väl förfarandet har dokumenterats. Då alla typer av ärenden hanteras i samma system och det saknas tydliga kriterier för vad som är vad vid registrering av ärenden blir det nästan omöjligt att i efterhand få en samlad bild av hur ärendehantering. Därför svårt att bedöma om ärendena hanterats ändamålsenligt.

Vår uppfattning är att uppföljningen av synpunkter/klagomål hade underlättats om skillnaden mellan synpunkter, klagomål, medborgarförslag samt felanmälan förtydligas vid inlämning och registrering. Detta då dessa olika typer av ärenden avser olika typ av "problem/brister". Olika typer av ärenden har även olika dignitet och väsentlighet för både allmänhet och verksamheten. Samma system kan användas för inlämning, registrering och dokumentering av ärenden, men för att underlätta handläggning, uppföljning analys bör det finnas tydligare struktur/skällan mellan dessa.

Då det inte ställs något krav på uppföljning och återrapportering uppåt i organisationen lever detta sitt eget liv och ansvariga lever i god tro att inkomna synpunkter/klagomål hanteras på rätt sätt. Problemet är att det är oklart vad rätt sätt är och att olika individer hanterar ärenden på olika sätt.

Vi anser att respektive nämnd bör utveckla egna rutiner för handläggning, uppföljning/analys och återrapportering av synpunkter och klagomål. Detta då typ av ärenden inkl. synpunkter och klagomål varierar mellan verksamheterna. Synpunkts-/klagomålshantering bör vara naturlig del av nämndernas systematiska kvalitetsarbete.

Kommunens resultatmål mäts genom så kallade servicemätningar. Utfallet av de servicemätningar som används visar att utfallet försämrats under 2021. I kommunens bokslut redogörs inte eventuella orsaker till de utfall som presenteras.

Av socialförvaltningens rutin för hantering av synpunkter och klagomål framgår att alla inkomna synpunkter och klagomål ska följas upp och sammanställas en gång per år. Resultatet ska delges ansvariga nämnder och användas som underlag i nämndernas uppföljnings-, planerings- och utvecklingsarbete. Dock, enligt intervjuer följs synpunkter och klagomål upp årligen i det som kallas kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen

I vilken omfattning synpunkter/klagomål följs upp och utvärderas av kommunstyrelsen och nämnderna är oklart. Det finns indikationer på att det är ett utvecklingsområde. Vår granskning av nämndernas protokoll visar att uppföljningar av synpunkter/klagomål sker i mycket begränsad omfattning. Det i sig innebär en otydlighet om det vidtas åtgärder till följd av synpunkter/klagomål och om de bidrar till att verksamheterna utvecklas.

Av redovisad statistik kan konstateras att kommunen inte lever upp till sin servicegaranti avseende tillgänglighet och bemötande. Majoriteten av ärenden som kommer in tar längre tid än utlovat enligt garantin. Enligt respondenterna har servicegarantin inte följts upp av kommunstyrelsen. Vi kan av sammanträdesprotokoll för 2022 inte se att detta har beaktats, trots att det framgår att servicegarantin ska följas upp årligen. Uppföljning gällande efterlevnaden av servicegarantin finns i dagsläget inte.

Då kommunens förvaltningar hanterar synpunkter/klagomål på skilda sätt finns det ingen övergripande bild av vilka konkreta effekter vidtagna åtgärder inneburit och om dessa leder

till förbättringsåtgärder. I vilken omfattning synpunkter/klagomål följs upp och utvärderas och bidrar till förbättringsåtgärder är tämligen oklart.

2.3 Följs statistik över antal och typ av synpunkter/klagomål som lämnas in? Hur många synpunkter/klagomål lämnas in varje år? Vilka områden berörs i synpunkter/klagomål?

2.3.1 Registrerade i InfraControl

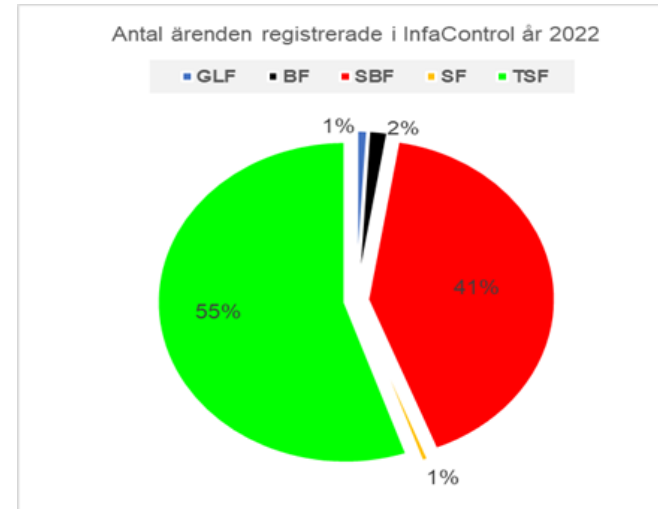
För perioden januari-november 2022 har 3150 ärenden registrerats i kommunens system för fel- och synpunktshantering, InfraControl. De 3150 registrerade ärendena avser alla typer av ärenden som registrerats i InfraControl, dvs. inte bara synpunkter och klagomål.

Majoritet av ärenden (55%) har lämnats till tekniska serviceförvaltningen (TSF), följt av Samhällsbyggnadsförvaltningen (SBF), drygt 41%, se figuren 4. Drygt 4% av ärenden har lämnats till kommunens övriga förvaltningar,

Synpunkter och klagomål till social- och bildningsförvaltning sker i större omfattning via mejl, telefon och muntligt och inte via Infracontrol. Därav en av förklaringarna till att andel ärenden i Infracontrol avseende social- och bildningsförvaltning är så låg jämfört med till TSF och tekniska serviceförvaltningen. Dessutom använder förvaltningarna Infrakontrollen på olika sätt. Exempelvis används den av SBF och TSF inte bara för mottagning och registrering av ärenden utan även som "ärendehanteringssystem".

Då denna granskning handlar om synpunkts- och klagomålshantering har vi efterfrågat uppgift gällande endast synpunkter och klagomål från socialförvaltningen, Samhällsbyggnadsförvaltningen och tekniska serviceförvaltningen, dvs. ärenden som av respektive förvaltning klassas som synpunkter och klagomål.

Figur 4



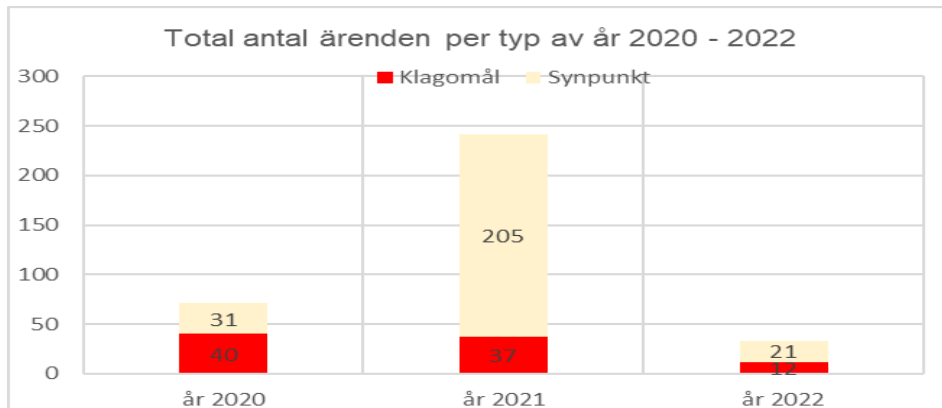
2.3.2 Socialförvaltningen

Majoriteten av de synpunkter och/eller klagomål som är kopplade till individärenden registreras i den enskildes ärende/åtagande i verksamhetssystem Viva. Sammanställning över dessa finns ej men hantering för detta behöver utvecklas för att kunna göra en samlad analys och använda det i enhetens/ verksamhetsområdets/förvaltningens förbättringsarbete.

Nedan redovisas antal ärenden som socialförvaltningen har klassat/registrerat som synpunkter och klagomål registrerats Platina, dvs. synpunkter och klagomål som kommer via Infracontrol eller till socialnämndens offentliga mejl.

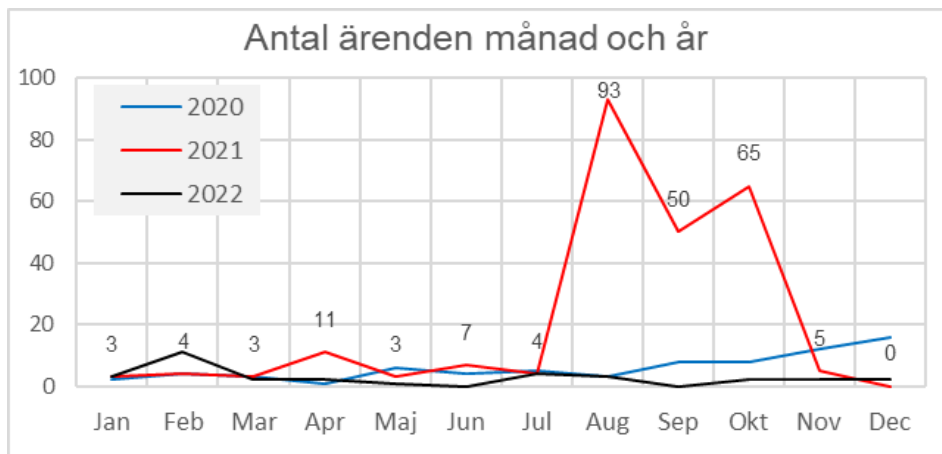
Antal synpunkter och klagomål uppgick till 71 (år 2020), till 242 (år 2021) samt till 33 (jan-nov 2022). Antal synpunkter som inkommit till socialförvaltningen har ökat kraftigt under 2021 jämfört med 2020 för att därefter under 2022 återgå till en lägre nivå år 2020, se figur 5 och figur 6.

Figur 5:



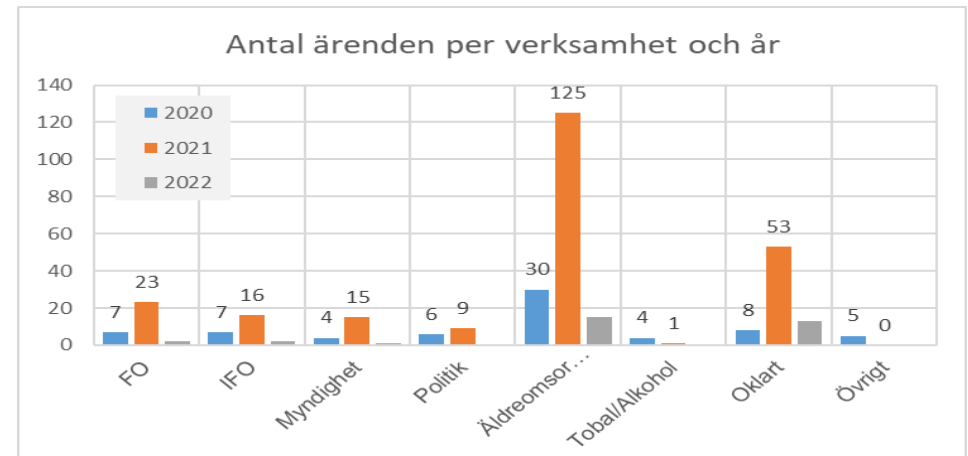
Ökningen av synpunkter noteras under perioden aug-nov 2022. Ökningen avser framför allt äldreomsorgen (hemtjänsten) och "oklara ärenden", även om ökningen noteras för samtliga verksamheter (förutom tobak/alkohol och övrigt), se bild 6.

Figur 6:



Under 2021 ökade antal synpunkter avseende äldreomsorgen från 30 till 125 och avseende "oklart" från 8 till 53 jämfört med 2020.

Figur 7:



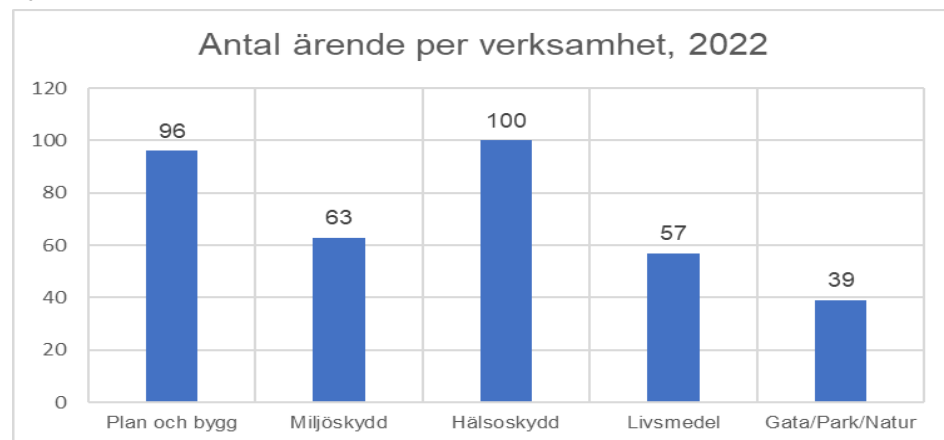
Under 2020 och 2022 har fler synpunkter/klagomål till socialförvaltningen inkommit via mejl, telefon eller muntligt än via InfoControl. Den kraftiga ökningen av synpunkter under 2021 har framför allt lämnats in via Infracontrol.

2.3.3 Samhällsbyggnadsförvaltning och tekniska serviceförvaltningen

Då Samhällsbyggnadsförvaltningen (SBF) är beställare och Tekniska serviceförvaltningen (TSF) utförare är det svårt att säga om synpunkt/klagomål avser SBF och/eller TSF. Därför presenteras statistik per verksamhet och inte per förvaltning.

En sammanställning av antal ärenden per verksamhetsområde under perioden januari - november 2022 redovisas i figur 8.

Figur 8:



Plan och bygg

Av de 96 ärenden som avser plan och bygg handlar över 90% om anmälan av antingen ovårdad tomt/fastighet (47,9 %) eller olovlig åtgärd (45,8%), se tabell 2.

Typ av ärende	Antal	Andel
Anmälan om ovårdad tomt/fastighet	44	45,8%
Anmälan om olovlig åtgärd	46	47,9%
Övriga	6	6,3%

Majoriteten av ärenden "anmälan om olovlig åtgärd" avser olovlig byggnation (ca 37%), och anmälan av olovligt boende (ca 17%). Och flest ärenden "anmälan om ovårdad tomt eller fastighet" avser hög häck (ca 48%), ovårdad tomt (ca 18%) samt träd, grenar och buskar (ca 16%).

Drygt 46 % av ärenden kopplade till plan och bygg har enligt uppgifter vi tagit del av avslutats. Det dock oklart om och hur ev. "problemen" har lösts.

Miljö- och hälsoskydd

I tabell 3 nedan redovisas en sammanställning av typ av klagomål som avser miljöskydd och hälsoskydd. Störst andel (43%) av de 63 ärenden inom miljöskydd avser klagomål om nedskräpning, klagomål oljud/högljud/buller samt läckage (bränsle/olja/kemikalier). Drygt 23,8 % var unika ärenden.

Klagomål högt/störande ljud samt djur står för majoriteten av de 100 ärenden som avser hälsoskydd. Drygt 24 % var unika ärenden., se figur 9.

Figur 9

Ärende inom miljöskydd	Antal	%	Ärende inom hälsoskydd	Antal	%
Övriga (en av varje)	15	23,8%	Hög/störande ljud	25	25,0%
Nedskräpning	14	22,2%	Övriga (Unika)	24	24,0%
Bränsle/Oljeläckage/kemikalier	7	11,1%	Djur	22	22,0%
Ljud/Buller	6	9,5%	Innomhusmiljö/klimat	7	7,0%
Konstgräs (granulat)	4	6,3%	Fukt/mögel	5	5,0%
Fluggor/fiskmås	4	6,3%	Buller	4	4,0%
Lukt	3	4,8%	Lukt	4	4,0%
Eldning	2	3,2%	Nedskräpning	3	3,0%
Förorenad mark	2	3,2%	Avlopp/Kammarbrunn	2	2,0%
Tvätt (bil/fasad)	2	3,2%	Störande/Döda djur	2	2,0%
Utsläpp	2	3,2%	Ventilation	2	2,0%
Oljud vindkraftverk	2	3,2%			0,0%

Livsmedel

Det inkom 57 ärenden som avser livsmedel. Drygt 44% av dessa gäller information om misstänkt matförgiftning och drygt 38 % var unika ärenden, se tabell 3.

Tabell 3:

Typ av ärende	Antal	Andel
Misstänkt matförgiftning	25	43,9%
Unika ärende	16	28,1%
Trängsel	8	14,0%
Etikett/Märkning	4	7,0%
Oklart	4	7,0%

Gata/Park/Natur

Drygt 60% av ärenden avser parkering och/eller parkeringsböter, till exempel fel på parkeringsautomat, parkeringsbetalning, etcetera, se tabell 4.

Tabell 4:

Typ av ärende	Antal	Andel
Parkering	17	43,6%
Unika ärende	8	20,5%
Parkeringsböter	7	17,9%
Blomlåda	3	7,7%
Skyltar	2	5,1%
Natur, Skog och park	2	5,1%

Bedömning och kommentarer

Vår sammanfattade revisionella bedömning är att nämnderna inte följer statistik över antal och typ av synpunkter/klagomål som lämnas in.

Enligt uppgifter registreras samtliga inkomna ärende i alltingen InfraControl och/eller i nämndens verksamhetssystem.

Inkomna ärenden benämns och klassificeras på olika sätt. Det är i många fall svårt avgöra om ärenden gäller information, felanmälan, klagomål eller synpunkt. Detta gäller framför allt ärenden till SBF/TSF, där nästan samtliga ärenden klassats som klagomål. Dock är vår uppfattning att övervägande del ärenden egentligen är information och upplysning samt felanmälning och inte klagomål/synpunkter.

Av det underlag vi tagit del av går det inte att utläsa vilka ärenden (förutom ärenden inom plan och bygg) som har avslutats och om "problemet" har lösts.

Totalt har det 3150 olika ärenden inkommit till kommunens synpunktssystem InfraControl (avser alla typer av ärenden). Över 90% av registrerade ärenden i Infracontrol under 2022 avser ärenden till tekniska serviceförvaltning samt samhällsbyggnadsförvaltning. Få ärenden avser övriga förvaltningar.

Flest ärenden som lämnas in till SBF/TSF avser hälsoskydd och plan och bygg. Minst antal ärenden avser området gata/park/natur. Klagomål avseende högt/störande ljud/buller står för stor del av ärenden som inkommer till SBF/TSF. Även ärenden kopplade till nedskräpning, läckage (olja, bränsle och kemikalier) och djur står för en betydande del av ärendena.

Ärenden som berör plan och bygg är alltingen en anmälan om ovårdad tomt/fastighet eller olovlig åtgärd.

Antal registrerade synpunkter till socialförvaltningen har ökat kraftigt under 2021 jämfört med 2020 för att därefter under 2022 återgå till lägre nivå. Ökningen skedde under perioden aug-nov 2021. Vi har inte fått någon förklaring till varför antal synpunkter ökade aug-nov 2022, vi kan dock konstatera att ökning avser framför allt hemtjänsten, särskild boende, LSS samt myndighet.

I intervjuer med representanter från socialförvaltningen uppges att det svårt att få ett bra underlag för en samlad analys eftersom det inte har funnits något enkelt sätt att sammanställa synpunkter och klagomål så är. Alla synpunkter och klagomål hanteras dock.

Synpunkts- och klagomålshantering | Granskningsresultat

Enligt underlag vi tagit del av har 45% av ärenden (synpunkter/klagomål) som inkommit till socialförvaltningen under år 2020, 86% under år 2021 och 33% under år 2022 avslutats t o m november 2022. I intervjuer uppges dock att betydligt fler ärenden är avslutade, men statusen i systemet har inte uppdaterats därav så låg andel avslutade.



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte provides industry-leading audit and assurance, tax and legal, consulting, financial advisory, and risk advisory services to nearly 90% of the Fortune Global 500® and thousands of private companies. Our professionals deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets, enable clients to transform and thrive, and lead the way toward a stronger economy, a more equitable society and a sustainable world. Building on its 175-plus year history, Deloitte spans more than 150 countries and territories. Learn how Deloitte's more than 415,000 people worldwide make an impact that matters at www.deloitte.com.

Our advice is prepared solely for the use of the client. You may not disclose it or its contents to any other person without our prior written consent. No other person may rely on the advice and we accept no responsibility to any other person.

© 2023 For more information, contact Deloitte AB.