



Erica Lawesson
Kommunikation
076 – 122 72 05
erica.lawesson@tk.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2009-01-20

Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare. Yttrande över revisionsrapport (nr 8/2008).

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden godkänner kontorets yttrande.
2. Trafik- och renhållningsnämnden förklarar beslutet omedelbart justerat.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Erica Lawesson
Avdelningschef

Sammanfattning

Revisionskontoret har i enlighet med revisionsplan 2008 granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. Revisionsrapporterna redogör för vilken styrning och kontroll nämnderna har och starka sidor och förbättringsområden identifieras.

Trafik- och renhållningsnämndens verksamhet är mycket publik och rönjer stor uppmärksamhet och intresse. Frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål inkommer dagligen i stora volymer företräddelsevis via telefon och mail.

Kontoret är väl medvetet om att hanteringen av dessa ärenden kräver utveckling och förbättringsinsatser och har inlett ett omfattande arbete för att åstadkomma detta och som innefattar flertalet insatser. Utgångspunkten blir en ärendehanteringspolicy som föreläggs i början av 2009. Kontorets målsättning är



att utveckla en systematisk hantering av frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål som ska utgöra en del av vårt kvalitetsutvecklingsarbete.

Bakgrund

I en politiskt styrd organisation är det viktigt att i alla verksamheter fånga in och förmedla brukarnas synpunkter på den kommunala servicen. Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är i linje med stadens strategi för kvalitetsutveckling som antogs 1999. Synpunkts- och klagomålshanteringen ligger i regel på enhets- eller avdelningsnivå och det är nämndernas ansvar att följa upp detta. Det finns ingen rapporteringsskyldighet till kommunstyrelsen.

Revisionskontoret har i enlighet med revisionsplan 2008 granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. Iakttagelser och kommentarer redovisas i en övergripande rapport och i sex delrapporter, en för varje nämnd. Rapporterna redogör för vilken styrning och kontroll nämnderna har och starka sidor och förbättringsområden identifieras.

Granskningen av Trafik- och renhållningsnämndens hantering genomfördes i form av intervjuer med fyra av Trafikkontorets avdelningschefer på avdelningarna Avfall, Kommunikation, Stadsmiljö och Trafikplanering.

Revisionskontoret lyfter i huvudrapporten fram följande synpunkter:

- Varje nämnd bör utarbeta sin egen policy för synpunkts- och klagomålshantering.
- Informationen till allmänheten om synpunkts- och klagomålshantering är otillräcklig på stadens och förvaltningarnas hemsidor.
- Förutsättningarna för att utveckla en enhetlig hantering inom staden har förbättrats genom införandet av Integrerat Ledningssystem (ILS) och KontaktCenter inom Serviceförvaltningen.
- Kommunstyrelsen bör vidareutveckla indikatorer i stadens ledningssystem som möjliggör uppföljning av nämndernas synpunkts- och klagomålshantering.

Trafikkontorets synpunkter

Trafik- och Renhållningsnämndens verksamhet är mycket publik och rönjer stor uppmärksamhet och intresse från våra kunder. Frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål inkommer dagligen i stora volymer företrädesvis via telefon och mail.

De ärenden som inkommer är av olika karaktär. Vissa ärenden kan enkelt besvaras med hjälp av standardsvar medan andra ärenden kräver mer långtgående handläggning av utredningskaraktär som t ex innefattar besök på plats, mycket god lokalkännedom eller följdfrågor till entreprenörer och andra aktörer.

Att hantera kundrelationer med god effektivitet och ett gott bemötande är ett centralt uppdrag för kontoret. Att göra klagomåls- och synpunktshandlingen till ett verktyg i kontorets kvalitetsutvecklingsarbete är en prioriterad målsättning.

Riktlinjer/policy

Kontoret har utarbetat ett förslag till ärendepolicy för frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål som kommer att föreläggas nämnden i början av 2009. Policyn fokuserar på hantering, svarstider, bemötandefrågor, ansvarsfördelning, registrering och uppföljning. Till policyn knyts förvaltningsövergripande rutiner. Policyn kommer att vara utgångspunkt för kontorets arbete med synpunkts- och klagomålshantering.

För en effektiv hantering av synpunkter och klagomål i en teknisk verksamhet måste man tydligt definiera begreppen felanmälan, synpunkt/klagomål och önskemål. Kontoret gör följande definition av dessa begrepp:

Felanmälan

Kräver löpande underhåll av akut karaktär.

Förbindelse/anläggning är inte tillgänglig och säker för trafik vid normal påverkan alt. akut drift- eller underhållsåtgärd krävs för att upprätthålla god teknisk prestanda.

Något:

- uppfyller ej tänkt funktion
- innebär fara för skada på person, egendom eller mark
- är trasigt eller på väg att bli trasigt
- är missvisande
- kan antas ej vara i linje med ingångna avtal eller teknisk handbok



Synpunkt/klagomål

Kunden uttrycker missnöje angående driften och uppger bristande kvalitet vad gäller funktion, utförande eller estetik. Objekt eller service kan dock antas vara i linje med kontorets åtaganden och ingångna avtal.

Synpunkt/klagomål kräver ej löpande underhåll av akut karaktär.

Synpunkt kan även vara av positiv karaktär.

Önskemål

Kund uttrycker önskan om annat utförande eller tillkommande objekt.

Tydliga definitioner bidrar till att förtydliga förväntningsnivåer för kunden. T ex kan inte alla ärenden rörande hastighetsproblematik hanteras som felanmälningar för åtgärd eftersom en ändring av hastighet kan strida mot stadens policier för hastigheter på huvudgator. På samma sätt är inte alla ärenden gällande snöröjning att betrakta som felanmälan där kunden kan förvänta sig en åtgärd, t ex snö som vallats på ena sidan av gatan i enlighet med avtal. Dessa ärenden ska istället registreras som en synpunkt/klagomål och blir därmed föremål för kontorets systematiska kvalitetsutvecklingsarbete.

Kontoret ämnar utveckla sin webbinformation vad gäller förväntningsnivåer på de tjänster och den service som kontoret tillhandahåller. Med utgångspunkt i förväntningsnivåer kommer kontoret även med bättre tydlighet kunna uppmana kunderna att inkomma med synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål.

Med denna hantering förtydligas även internt vilka slags ärenden som har påverkan på driftbudget (felanmälningar) och vilka ärenden som är av annan karaktär.

Till förväntningsnivåerna ämnar kontoret koppla ett slags tjänstegarantier som tydliggör för kunden hur kontoret hanterar synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål. Där fastställs med vilken intervall statistik kommer att sammanställas och analyseras och rapporteras till nämnden samt publiceras på stockholm.se.

Utbildning och information internt

Vid introduktion av nyanställda kommer kontorets policy för ärendehantering att presenteras särskilt. Bemötandefrågor kommuniceras i samband med medarbetardagar och chefskollegier. På intranätet kommer den senaste statistiken med tillhörande analys att presenteras återkommande. De medarbetare som arbetar enskilt med kundkontakter får återkommande kompetensutveckling i dessa

frågor.

Information externt

Kommunikationsavdelningen har ett uttalat uppdrag att stödja organisationen i frågor som gäller kundrelationer och kommunikationsbehov. Kontoret kommer att vidareutveckla webbinformationen genom att förtydliga förväntningsnivåer på de tjänster och den service som tillhandahålls, se ovan under Riktlinjer/policy.. Som ett led i detta arbete kommer kontoret att föra en dialog med Stadsledningskontorets kommunikationsstab om hur möjligheterna att lämna synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål kan förtydligas. Dagens struktur för detta på stockholm.se är komplicerad och behöver ses över för att skapa enhetlighet och tydlighet.

Systematisk hantering

Då kontoret hanterar en mycket stor mängd ärenden finns ett behov av att se över vilket systemstöd som krävs för systematisk hantering. Systemet ska vara lättillgängligt för alla så att även muntliga ärenden enkelt och snabbt kan registreras. Systemet ska även svara upp mot de bevarandekrav som finns i bl a arkivlagen och stadens föreskrifter.

Kontoret följer därför nära den utveckling som sker inom KontaktCenter, Serviceförvaltningen. Målsättningen är att successivt kunna föra över kundkontakter och ärenden som gäller allmänna frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål till KontaktCenter och därmed kunna effektivisera hanteringen och avlasta de handläggare som idag arbetar med dessa ärenden.

Avdelning Trafikplanering tillämpar rutinen att uppmuntra kunder som ringer att även insända sina synpunkter och klagomål i skriftlig form för diarieföring. Detta mot bakgrund av att ärendena inte sällan berör trafiksäkerhetsfrågor vilket är särskilt angeläget att systematisera.

Driftcentralen, stadens felanmälanfunktion och Kundservice Avfall har redan verksamhetssystem där statistik tas ut med återkommande intervall och presenteras för nämnden. Avdelning Trafikplanering registrerar diarieförda ärenden i ett excel-system som möjliggör statistikframställning.

Kontoret eftersträvar att styra ärenden som inkommer via mail till avdelningens gemensamma brevlådor. Då blir inte hanteringen av kundernas frågor, synpunkter/klagomål, felanmälningar och önskemål beroende av enskilda handläggares närvaro utan avdelningen har ett centralt ansvar för att ärendena



hanteras med utlovade svarstider. Eftersom akthanteringen idag är pappersbaserad hanteras även e-posten i analog form. Införandet av avdelningsgemensamma brevlådor innebär att vi kan hantera e-posten i elektronisk form fram till arkiveringen, vilket också snabbar upp ärendegången.

Avdelning Trafikplanering har även inrättat rutinen att samtal av synpunkts- och klagomålskaraktär kopplas till en särskild ärendehandläggare för att därmed öka tillgängligheten för kunderna.

Kontoret ser även över möjligheterna att vidareutveckla de befintliga ärendehanteringssystemen (Kopplet och AdminNet) att hantera även synpunkter och klagomål. Avdelning Stadsmiljö har inlett ett arbete för att utveckla en driftportal där såväl beställare som utförande entreprenör kan hantera ärenden och driftprocesser.

För att komplettera de kundundersökningar som görs årligen av Stadsledningskontoret gällande stadsmiljöfrågor kommer kontoret under året att genomföra nedskräpningsmätningar. Att jämföra nöjd-kund-index med mätningar av teknisk prestanda ger en komplett bild av kvalitén gällande barmarksrenhållning.

Ytterligare en fråga som kräver hantering är hur återkoppling till kund ska systematiseras. Sammantaget är detta ett långsiktigt arbete som innefattar såväl systemutveckling som rutinframtagande.

Överförandeprojekt Stadsmiljö

Som rapporterats till nämnden i december 2008 inleder kontoret under 2009 ett projekt för att föra över vissa stadsmiljöärenden från Driftcentralen till en KontaktCenterliknande funktion. Projektets målsättning är att skapa arbetsrutiner som särskiljer felanmälningar från synpunkter/klagomål och önskemål och med detta skapa förutsättningar för att använda materialet i kontorets kvalitetsutvecklingsarbete. De ärenden som idag inte registreras vid Driftcentralen kommer med detta nya arbetssätt att kunna hanteras systematiskt. Projektet innefattar gatuunderhåll, barmarksrenhållning, snöröjning och klotter. När effektiva arbetsrutiner skapats kommer ärendeprocesserna att föras över till KontaktCenter, Serviceförvaltningen.

Slut