



Handläggare: Krisztina Buki
Telefon: 508 01 600

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare

Remiss från revisionsgrupp 1

Förslag till beslut

Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen

Olle Johnselius
stadsdelsdirektör

Verner Stadthagen
administrativ chef

Håkan Serdén
kanslichef

Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder, däribland Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd. Förvaltningen instämmer i stort i de identifierade förbättringsområdena. Ett arbete med att förbättra och utveckla synpunkts- och klagomålshanteringen inom organisationen har redan påbörjats. En plan som innefattar samtliga verksamhetsområden har tagits fram. Förvaltningen kommer att utifrån behov revidera och därefter konkretisera och förankra policyn för synpunkts- och klagomålshandling.

Bilaga:

Revisionsrapport ”Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare”, november 2008

Remissen

Revisionskontoret har granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder, däribland Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd. Granskningen har genomförts med hjälp av konsult. Revisorerna önskar information om hur nämnden avser att utveckla sin synpunkts- och klagomålshantering. Rapporten har överlämnats för yttrande till respektive nämnd och yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 30 januari 2009.

Klagomåls- och synpunktshantering

Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är ett sätt att fånga in och förmedla brukarnas och medborgarnas synpunkter på den kommunala servicen. Riktlinjer för detta ingår sedan år 1999 i stadens strategi för kvalitetsutveckling. Alla stadens nämnder och bolagsstyrelser ska ha rutiner för att ta emot och i sitt förbättringsarbete använda inkomna synpunkter på sina verksamheter. Resultat, slutsatser och eventuella åtgärder utifrån inkomna förbättringsförslag, synpunkter och klagomål ska redovisas i den årliga uppföljningen av nämndens verksamhet.

Revisionskontorets generella iakttagelser och förslag på förbättringar

Iakttagelser

På den kommunövergripande nivån är det nödvändigt att stadens verksamheter har fungerande system för att hantera förbättringsförslag, synpunkter och klagomål. Den systematiska hanteringen av synpunkter och klagomål måste bli tydligare så att synpunkts- och klagomålshantering blir ett verktyg till förbättringar som syftet är. En viktig del är att samtliga inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras för att kunna sammanställas för kartläggning och analys. Förhållningssättet är ofta i de granskade nämnderna att bara det som inkommit skriftligt är det som tas på allvar och hanteras.

Vidare behöver det definieras vad som är synpunkt och vad som är klagomål. Dessa bör särskiljas i systemet och därmed i redovisningen. Ett sådant system ger också möjlighet att enkelt få fram statistik på klagomål utifrån beslutade kategorier

För de granskade nämnderna bör en mer publik redovisning utvecklas. För närvarande sker ingen redovisning och publicering av åtgärder som genomförts utifrån synpunkter och klagomål direkt riktad mot medborgare, t.ex. redovisning på hemsidan eller andra forum.

Förslag på förbättringar

Det ska ur medborgarperspektiv vara lätt att lämna synpunkter eller klagomål och därför måste det finnas flera olika sätt att framföra synpunkter och klagomål på som t.ex. via personlig kontakt per brev, e-post, per telefon, via blanketter eller



formulär på hemsidan. Medborgare/brukare bör själva kunna välja kommunikationssätt.

Blanketter för synpunkter och klagomål bör finnas på flera språk än svenska, framför allt i de stadsdelsområden eller verksamheter som har ett betydande inslag av mångkulturell befolkning eller besökare.

Samtliga synpunkter och klagomål måste registreras för att en trovärdig statistik ska kunna tas fram. Synpunkts- och klagomålshanteringen behöver integreras i styrning och ledning på alla nivåer.

Synpunkter och klagomål bör särskiljas från diariet och hanteras i en särskild databas. Ett webbaserat ärendehanteringssystem för synpunkts- och klagomålshandling bör införas för hela staden där varje förvaltning har sin ingång.

Det bör vidare finnas fastställda tidsangivelser för återkoppling, handläggning och åtgärd. Det är viktigt att det sker en snabb hantering för att brukare och medborgare ska uppleva att de får en bra service och därmed har ett fortsatt förtroende för stadens verksamheter.

Ärendehanteringssystemet bör vara kompatibelt med ILS-webb och övriga verksamhetssystem.

Revisionskontorets iakttagelser för Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

I revisionsrapporten redovisas följande synpunkter beträffande Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd.

Revisionskontoret har kunnat konstatera att den nya förvaltningen har påbörjat en utveckling av hanteringen av synpunkter och klagomål. Kontoret anser att detta arbete måste fortsätta och ske mer systematiskt och medvetet i hela organisationen. Den gemensamma policyn behöver förankras och kommuniceras bland alla medarbetare för att få genomslag och praktiseras.

Enhetliga rutiner för hela förvaltningen bör utarbetas och dokumenteras för att sammanställningar, analyser och jämförelser ska kunna göras. Det förutsätter att klagomål/synpunkter systematiseras på ett enhetligt sätt i förvaltningen och att kategorier införs som t.ex. information, bemötande, handläggningstider, tillgänglighet, inflytande och kompetens. Förvaltningen rekommenderas därför inte införa särskilt anpassade blanketter för de olika verksamhetsområdena.

Efter sammanslagningen av Rinkeby stadsdelsnämnd och Kista stadsdelsnämnd har hittills inga uppföljningar av inkomna synpunkter och klagomål gjorts på för-



valtningsnivå. Redovisning och analys av inkomna synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder bör ske i tertialrapporter och verksamhetsberättelser.

I revisionsrapporten anføres att det inom verksamheter med myndighetsutövning finns risk att de flesta synpunkter och klagomål betraktas som tillhörande ett enskilt ärende och därför inte registreras i diariet och således inte hamnar i synpunkts- och klagomålshanteringen. Vidare anføres att risken är stor att muntliga synpunkter och klagomål inte registreras.

Förvaltningens synpunkter och plan för förbättringar

Förvaltningen instämmer i allt väsentligt i de överväganden och förslag som redovisas i revisionsrapporten. I ett avseende har dock förvaltningen en något avvikande uppfattning.

Förvaltningen uppfattar att det i revisionsrapporten förekommer en sammanblandning av begreppen registrering och diarietföring och önskar därför korrigera dessa uppgifter. Förvaltningen registrerar alla typer av klagomål inom ramen för synpunkts- och klagomålshanteringen. Enda undantaget är klagomål på myndighetsbeslut, då vederbörande vid missnöje informeras (även skriftligt) om hur dessa beslut kan *överklagas* till exempelvis länsrätten. Däremot görs en bedömning av vilka klagomål som *förutom* att de antecknas inom ramen för synpunkts- och klagomålshanteringen *även* diarietförs.

Förvaltningen ser ett behov av att förbättra och utveckla synpunkts- och klagomålshanteringen inom den egna organisationen. Ett sådant arbete har redan påbörjats. Under hösten 2008 har förvaltningsledningen och samtliga enhetschefer diskuterat bl. a. hur dialogen (inkl. synpunkts- och klagomålshantering) mellan brukare och förvaltningens verksamheter kan utvecklas. Detta har resulterat i en plan som innefattar samtliga verksamhetsområden samt ett uppdrag till kvalitetsansvarig att utifrån behov revidera och därefter konkretisera och förankra den framtagna policyn för synpunkts- och klagomålshanteringen.

Förvaltningen kommer inom ramen för revidering av rutiner kring synpunkts- och klagomålshanteringen även att se över hur en mer publik marknadsföring och redovisning kan utformas och överväga frågan om den blankett som finns för att framföra synpunkter och klagomål också bör finnas på fler språk än svenska.

Förvaltningens plan för vidare arbete med synpunkts- och klagomålshantering kan sammanfattas på följande sätt.



- Policyn för synpunkts- och klagomålshanteringen samt den externa blanketten kommer att revideras.
- En gemensam blankett för förvaltningen kommer att tas fram för att registreringen av synpunkter och klagomål ska kunna göras enhetligt.
- Förvaltningsgemensamma rutiner för hur synpunkter och klagomål ska registreras och sammanställas kommer att förtydligas.
- Policyn ska göras känd och förankras i organisationen
- Den publika informationen och redovisningen av synpunkter och klagomål ska ses över.

Avslutningsvis vill förvaltningen framhålla att ett stadsövergripande system för sammanställning och inrapportering av klagomål och synpunkter som är skiljt från Diabas skulle underlätta hanteringen. Förvaltningen anser likaså att det bör bli möjligt att följa upp hanteringen av synpunkter och klagomål inom ramen för ILS –webben.
