

Interpellation angående riktlinjer för synpunktshantering, ställd av Christer Hedberg (S)

Frågan som interpellanten ställer är viktig för hur Värmdö kommun uppfattas och jag tackar för den.

Varför tillämpar inte kommunen sina eget antagna riktlinjer för synpunktshantering?

Vad gäller synpunkter har utifrån de riktlinjer kommunstyrelsen antagit ”rutiner för synpunktshantering” antagits på tjänstemannanivå. Rutinerna specificerar ansvarsfördelningen i tjänstemannaorganisationen. Ansvarsfördelningen innebär kortfattat att samtliga medarbetare ska kunna ta emot en synpunkt, klagomål omfattas av begreppet synpunkt samt informera om möjligheten att lämna synpunkt via webben/blankett, samt kunna hjälpa dem som behöver hjälp att lämna en synpunkt.

Samtliga synpunkter som kommer in i synpunktshanteringssystemet antingen genom att någon lämnar synpunkten på webben eller genom att en medarbetare registrerar en synpunkt som kommit in via blankett eller muntligt får ett ärendenummer, en koordinator ansvarar för att en bekräftelse på att synpunkten kommit in samt information om handläggare skickas inom 2 dagar till dem som har uppgett e-post. En ansvarig tjänsteman för den verksamhet synpunkten berör, chef på aktuell enhet eller om det berör en verksamhet generellt kontorschef ansvarar för att ett svar ges inom 14 dagar. Ansvarig chef ansvarar också för att eventuella åtgärder vidtas. Samtliga chefer har ett ansvar för att deras medarbetare är informerade om synpunktshanteringen samt att synpunkterna används i kvalitets- och förbättringsarbetet.

Samtliga meddelanden registreras inte som en synpunkt. Det innebär att samtliga telefonsamtal, brev eller e-postmeddelanden inte behandlas enligt dessa principer. Utifrån medborgarenkätresultat har den upplevda servicen från kommunen vad gäller tillgänglighet via telefon och svarstid identifierats som ett utvecklingsområde och flera förbättringsåtgärder pågår, främst inom ramen för Kontaktcenter.

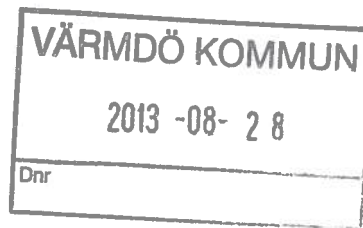
Systemadministratören, hos kontaktcenter, ansvarar för att hålla organisationsstrukturen i systemet uppdaterat, men detta kräver att samtliga kontor informerar kontaktcenter om organisationsförändringar. Där brister det idag, kontaktcenter tar tag i detta.

Koordinatorerna behöver vara mycket väl bekanta med kommunens organisation för att kunna sätta rätt handläggare på synpunkterna, där brister vi idag och därför blir en del synpunkter liggande på olika ställen innan de hamnar rätt. Kontaktcenter ska ha bäst kännedom om hela kommunens organisation och detta kommer därför att bli bättre när de tar över hela koordinatorsjobbet.

Allt som tas upp i interpellationen är inte synpunkter och hanteras inte enligt riktlinjerna för synpunktshantering. Medborgarundersökning visar på att det finns brister i upplevd service gällande det som interpellationen tar upp och detta jobbas med på olika sätt.

För de synpunkter som registreras uppfylls idag inte de utlovade svarstiderna till 100 %, det finns alltså brister. Kontaktcenter tar nu över det övergripande ansvaret för synpunktshanteringen vilket skapar bättre möjlighet att mer samordnat jobba med denna servicefråga.

Monica Pettersson
Kommunstyrelsens ordförande



2013-08-10

Värmdö kommunfullmäktige

INTERPELLATION

Till kommunstyrelsens ordförande Monica Pettersson (M):

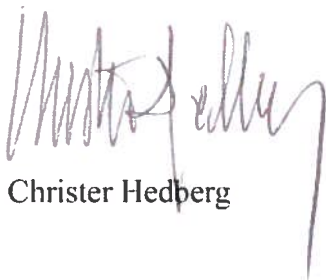
Kommunstyrelsen i Värmdö kommun har 2011-09-14, § 188, beslutat anta styrdokument om "Riktlinjer för synpunktshantering". Av dem framgår bland annat att synpunkter, felanmälan och klagomål ska kunna anmälas, tas på allvar och bli behandlade.

Handläggningstiden är dessutom satt till att det inom 14 dagar ska ha lämnats uppgift, till den som hört av sig, om när ärendet tagits emot, eventuell åtgärd, tidplan samt uppgift om kontaktperson i kommunen. Det är utmärkta rutiner!

Men jag har nu från flera håll fått synpunkter och besvikna röster om att telefonsamtal, brev eller e-postmeddelanden till kommunen, lämnas obesvarade och utan återkoppling. Än mindre med någon tidsangivelse, åtgärdsutfästelse eller kontaktperson.

Ja, jag vet att det är kommundirektören som ansvarar för tjänstemännen och att de fullgör sina uppgifter. Men jag vill ändå fråga dig som högst ansvarig för att fattade beslut verkställs:

Varför tillämpar inte kommunen sina eget antagna "Riktlinjer för synpunktshantering"?



Christer Hedberg