



PM 2009:10 RI (Dnr 009-2659/2008)

Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare

Remiss från stadsrevisionen – revisorsgrupp 1

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Som svar på remissen överlämnas och åberopas denna promemoria.
2. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Revisionskontoret har granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. Resultaten från granskningen finns att läsa i revisionsrapporten ”Hantering av klagomål och synpunkter från medborgare och brukare”. De sex nämnder som granskats är Södermalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, kulturnämnden, idrottsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden.

I revisionsrapporten föreslås bland annat att varje nämnd bör utarbeta sin egen policy för synpunkts- och klagomålshantering. Vidare framförs i rapporten att informationen till allmänheten om synpunkts- och klagomålshantering är otillräcklig. Av rapporten framgår att förutsättningar för att utveckla en enhetlig hantering inom staden har förbättrats. Slutligen föreslås i rapporten att kommunstyrelsen bör vidareutveckla indikatorer som följs upp i stadens ledningssystem, ILS.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Mina synpunkter

Staden har ett stadsövergripande styrdokument av vilket det tydligt framgår att varje nämnd har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från brukare och medborgare. De nämnder som granskats har kommit olika långt i arbetet med systematisk hantering av synpunkter och klagomål. Jag ser inget skäl till att enskilda nämnder skall utarbeta egna policys för hantering av klagomål och synpunkter utöver dem som finns i det centrala styrdokumentet ”Strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” (Dnr 271/99).

Jag delar revisorernas uppfattning att det är angeläget att det för stadens medborgare ska vara lätt och enkelt att framföra sina synpunkter och klagomål och det krävs

en gemensam ingång – oberoende av vilken del av stadens verksamheter som synpunkterna handlar om - till exempel på stadens hemsida där detta enkelt kan göras. I detta arbete har även stadens kontaktcenter en viktig roll.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Som svar på remissen överlämnas och återopas denna promemoria.
2. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Stockholm den 15 januari 2009

STEN NORDIN

Bilaga

Revisionskontorets rapport ”Hantering av klagomål och synpunkter från medborgare och brukare”

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. Som svar på remissen tillstyrka revisorernas förslag till förbättringar av stadens synpunkts- och klagomålshantering.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Det förvånar oss stort att finansborgarrådet är så ovilligt inställd till att genomföra revisionskontorets förslag till förbättringar av synpunkts- och klagomålshanteringen. Vi som vill utveckla och inte avveckla den kommunala verksamheten ser synpunkts- och klagomålssystem som kvalitetsverktyg som kan bidra till att fel och brister snabbt rättas till och att invånarnas synpunkter och önskemål om förbättringar når fram till beslutsfattarna. Det handlar om brukarperspektiv, där staden verkligen välkomnar idéer och förslag från invånarna vars synpunkter både kan förbättra och i vissa fall förbilliga verksamheten.

I Stockholm med förvaltningar och bolag av olika karaktär är det naturligt att varje nämnd och styrelse behöver anpassa stadens strategiska riktlinjer för kvalitetsutveckling i en lokal policy som passar verksamhetens behov, vilket exempelvis trafik- och renhållningskontoret har gjort.

Det framgår tydligt av revisionskontorets granskning att kvalitetsstrategin bara delvis har implementerats i stadens styrning. Elementär kunskap om hur politiska beslut genomförs lär oss att det inte räcker med beslut i kommunfullmäktige, utan att det också behövs intresse från ledningen, återkommande information, diskussion, utbildning och regelbunden uppföljning.

Det viktigaste är att alla personalgrupper regelbundet diskuterar hur man ser på klagomål, förslag och synpunkter från invånarna; om man ser det som en möjlighet att få insyn i brukarnas perspektiv och därigenom göra ett bättre jobb eller om man ser det som något besvärligt. Det är av största vikt att man i varje personalgrupp tänker igenom vilka typer av kritik som är riktigt allvarlig för verksamheten, för att uppmärksamma detta speciellt. Det kan handla om byte av skola för att ens barn inte får tillräckligt stöd eller att personer som söker hjälp hos socialtjänsten inte anser sig få ett gott bemötande och därför drar sig i det längsta att söka

kontakt. Ett synsätt där man ser klagomål och synpunkter som en gåva gör att verksamheterna blir alltmer intresserade av att följa upp verksamheten ur ett brukarperspektiv och att man uppmuntrar brukare och invånare att tala om vad man tycker om verksamheten.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Carin Jämtin*, *Teres Lindberg*, *Malte Sigemalm* och *Mirja Räihä Järvinen* (alla s), *Emilia Hagberg* (mp) och *Inger Stark* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Revisionskontoret har granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. Resultaten från granskningen finns att läsa i revisionsrapporten ”Hantering av klagomål och synpunkter från medborgare och brukare”. De sex nämnder som granskats är Södermalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, kulturnämnden, idrottsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 9 december 2008 har i huvudsak följande lydelse

Stadsledningskontoret anser inte att varje nämnd ska åläggas att ta fram en policy för synpunkts- och klagomålshantering. Staden har ett stadsövergripande dokument där det tydligt framgår att stadens nämnder och styrelser är ansvariga för att följa upp synpunkter och klagomål. Detta finns beskrivet i stadens styrdokument ”Strategi för kvalitetsutveckling i Stockholms stad” (Dnr 271/99). Något ytterligare styrdokument på nämndnivå anser stadsledningskontoret inte behövas. Utöver de nämnder som granskats finns nämnder som kommit långt i sitt arbete med klagomålshantering, vilket sker i enlighet med strategin för kvalitetsutveckling enligt ovan. Det handlar i första hand om att tillse att befintliga beslut efterlevs, inte om att skapa nya.

Information om hur den enskilde brukaren/medborgaren kan lämna sina synpunkter och klagomål är ett område som behöver utvecklas. I dagsläget ligger detta som ett utvecklingsprojekt bland annat inom e-tjänstprogrammet och stadens satsning på ökad tillgänglighet för invånare, företag och besökare. Genom detta arbete ges stadens medborgare och brukare en enhetlig ingång att kunna lämna sina synpunkter och klagomål. Utvidgningen av kontaktcenter underlättar därtill för medborgare och brukare att på ett enkelt sätt kunna lämna sina synpunkter. Genom stadens kvalitetsgarantier som samtliga brukarorienterade verksamheter är ålagda att utarbeta, finns information om vart den enskilde kan vända sig för att framföra sina synpunkter och klagomål. Som medborgare eller brukare finns idag olika möjligheter att kontakta staden för att framföra sina synpunkter eller klagomål.

Stadsledningskontoret instämmer i att staden idag har goda förutsättningar att enhetligt hantera synpunkter och klagomål. Grunden lades i strategidokumentet för kvalitetsutveckling och i och med att staden 2001 antog styrmodellen ILS, stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. Stadens styrmodell lades år 2007 in i ett webbverktyg som är tillgängligt för samtliga enheter inom staden. Inför verksamhetsåret 2009 initieras ett utvecklingsprojekt för att utveckla en modul i ILS-webb för att på ett enhetligt sätt kunna följa upp synpunkter och klagomål på en stadsövergripande nivå. Redan detta år har ILS-webb utvecklats för att på ett mer enhetlig sätt redovisa nämndernas arbete med klagomål och synpunkter genom en utveckling av rapportfunktionen inför verksamhetsberättelsen. De anvisningar som har gått ut till stadens nämnder och bolag tydliggör hur detta ska rapporteras in.

Stadsledningskontoret anser inte att kommunstyrelsen ska vidareutveckla indikatorer inom området synpunkter och klagomålshantering. Det är svårt att definiera hur en indikator ska

formuleras för att mäta hur bra en nämnd arbetar med klagomål och synpunkter från medborgarna. Det finns nämnder som arbetar systematiskt med klagomål och synpunkter där klagomålen minskar över tid. Det finns samtidigt nämnder som arbetar systematiskt med samma frågor där arbetet fått till effekt att klagomålen ökat eftersom medborgarna fått större insikt om sin rätt att klaga. Det är en styrka i verksamheter att få in synpunkter och klagomål så att verksamheten kan utvecklas. Det är å andra sidan ett bevis för att det blivit bättre om antalet minskar. För att fånga det som är kärnan – utvecklingsarbetet – är det svårt att se hur en indikator skulle formuleras som tillvaratar processen i sig. I de stadsövergripande anvisningarna till nämnder och styrelser om uppföljning ska det tydligt framgå hur nämnderna ska rapportera in sitt arbete inom detta område. Ett sätt att särskilt uppmärksamma arbetet med klagomål och synpunkter kan vara att i budget införa aktiviteter som ska genomföras och avrapporteras så att frågan hamnar i fokus.

Som svar på revisionsrapporten ”Hantering av klagomål och synpunkter” hänvisas till detta tjänsteutlåtande.