



Handläggare: Inga-Karin Mellberg
Telefon: 08-508 14 089

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen - svar till revisionskontoret

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till Revisionskontoret
2. Nämnden anser att skrivelsen från Jonas Eklund (mp) härmed är besvarad (dnr 1.1.-634/2010)

Lena Holmdahl
t.f.stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Förvaltningslagen reglerar myndigheternas handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna. Revisionskontoret har granskat Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd med syfte att bedöma om nämnden uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna samt om de rutiner som finns för denna hantering är ändamålsenliga. Granskningen visar att nämnden i huvudsak har tillfredsställande rutiner för posthantering och diarieföring. Dock finns brister i rutinerna för den post som kommer till nämndens förtroendevalda.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörs stab i samarbete med äldreomsorgsavdelningen.

Bakgrund

Revisionskontoret har för yttrande av nämnden överlämnat revisionsrapport om nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen.

Revisionskontoret har granskat Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd med syfte att bedöma om nämnden uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna samt om rutiner som finns för denna hantering är ändamålsenligt. Revisorernas bedömningar grundar sig på tillämpning av lagstiftning och rättspraxis inom området som Tryckfrihetsförordningen (1949:105), Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och Förvaltningslagen (1986:223).

Bestämmelserna i denna lagstiftning omfattar både tjänstemän och förtroendevalda.

I rapporten påtalas att det därför är viktigt att nämndens regler och rutiner för posthantering och diarieföring även omfattar den post som kommer till nämndens förtroendevalda. Revisorerna anser att uttalande från JO om hanteringen av elektronisk post ställd till förtroendevalda är av särskilt intresse och bör beaktas av stadens nämnder. ”...En myndighet bör agera så att enskilda, som vill kontakta myndigheten via e-post i ärenden eller andra frågor som ankommer på myndigheten, använder sig av en adress som är knuten till myndighetens e-postadress.”

Förvaltningens synpunkter och förslag

E-post till förtroendevalda

För handlingar/post som inkommer till nämndens förtroendevalda föreslår revisorerna följande åtgärder.

Nämnderna och de enskilda ledamöterna bör överväga att använda e-postadresser som är knutna till staden för att säkerställa att allmänna handlingar hanteras enligt stadens e-postregler



Förvaltningen delar revisorernas uppfattning att alla förtroendevalda borde vara knutna till stadens e-postsystem för att säkerställa att allmänna handlingar hanteras på ett korrekt sätt. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd har nämndens ordförande, vice ordförande samt sociala delegationens ordförande tilldelats e-postadresser knutna till stadens e-postsystem.

Frågan om fullmakter för fysisk post bör tas upp för behandling i de fall de saknas och i förekommande fall bör skriftliga fullmakter användas för att säkerställa en god intern kontroll av personadresserad post.

Enskede-Årsta-Vantör tillämpar fullmakter på så sätt att de tjänstemän tillika ledamöter och ersättare i nämnden som inte medger öppnande av post skall meddela detta till registraturet och i annat fall öppnas inkommen post enligt de rutiner som förvaltningen fastställt.

De förtroendevalda bör kontinuerligt ges information och utbildning i dessa frågor

Förvaltningen genomförde den 13 januari 2011 en utbildningsdag för nämnden, där stadens juridiska avdelning informerat om den lagstiftning som nämndens arbete omfattas av. Där informerades särskilt om de regler som gäller allmänna handlingar, samt hur stadens e-postregler även omfattar de förtroendevalda.

Rutin för hantering av klagomål inom äldreomsorgen

I rapporten påtalar revisorerna att; *Äldreomsorgen inte är konsekventa i hanteringen, system för spårbarhet saknas samt att klagomål som innehåller sekretess inte alltid diarieförs.*

Nämnden har en rutin för hantering av klagomål inom äldreomsorgen. En genomgång av rutinen har skett där särskilt ordning beträffande de ärenden som omfattas av sekretess och inte tillförs personakten. Rutinen kommer att delges nämnden.



Utifrån revisorernas påpekanden vid granskningen och i avvaktan på införandet av ett databaserat system för hela staden, vilket förväntas vara klart under senare delen av år 2011, gällande hantering av avvikelser och klagomål, har äldreomsorgen valt att fr.o.m. december 2010 säkra hanteringen av klagomål. Kopia på alla klagomål som kommer direkt till en enhet ska också alltid skickas till äldreomsorgsavdelningens utredare så att registrering av klagomål innehållande sekretess sker. Klagomålen förs på balanslista så att spårbarhet kan ske. Det nya förfaringssättet förankrades både muntligt och skriftligt till samtliga enhetschefer inom äldreomsorgen vid planeringsdag 2010-12-01.

Klagomål gällande aktuell brukare

1. Klagomål gällande aktuell brukare inkommer till enheten – skriftligt eller muntligt (ska dokumenteras - använd blanketten uppföljning av klagomål i stadsdelens rutin).
2. Bekräfta mottagandet skriftligt – brev eller mail.
3. Åtgärda snarast. Dokumentera vidtagna åtgärder och hur återkoppling till berörd person skett. Använd blanketten uppföljning av klagomål i stadsdelens rutin.
4. Original förvaras i inneliggaren.
5. Kopia av klagomål och vidtagna åtgärder till ÄO utredare (Gunweig)

Klagomål av mer allmän karaktär som gäller den egna enheten eller mer generellt om äldreomsorgens verksamhet samt klagomål som innehåller sekretess

Dessa ska diarieföras!

1. **Klagomål kommer till enheten** - skriftligt eller muntligt (ska dokumenteras). Använd blanketten uppföljning av klagomål i stadsdelens rutin.
2. Bekräfta mottagandet skriftligt – brev eller mail.
3. Original till ÄO utredare för diarieföring. Registratorn meddelar diarienummer. Svaret i original till berörd person.
4. Kopia på svar med dnr till ÄO utredare.



1. **Klagomål kommer till SDF - skriftligt**
2. Original till ÄO utredare efter diarieföring.
3. Mottagande bekräftas. Skrivs av ÄO ledning.
4. Svar i original till berörd person. Skrivs av ÄO ledning
5. Kopia på svar till diariet.

Klagomål om aktuell brukare som valt privat utförare kommer till beställarenheten

1. **Klagomål kommer till enheten - skriftligt eller muntligt (ska dokumenteras - använd blanketten uppföljning av klagomål i stadsdelens rutin).**
2. Original till ÄO utredare för diarieföring. Registratorn meddelar diarienummer.
3. Mottagande bekräftas.
4. Enheten begär utredning från berörd utförare.
5. Svaret i original till berörd person.
6. Kopia på svar med dnr till ÄO utredare.