



Irma Mattsson
Administration
08-508 264 42
irma.mattsson@stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2011-02-17

Nämndens serviceskyldighet enligt förvaltningslagen. Yttrande över revisionsrapport.

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att som yttrande till nämndens revisorer överlämna och återropa detta tjänsteutlåtande.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Ulla Ritzén
Avdelningschef, Administration

Louise Bill
Avdelningschef, Tillstånd

Sammanfattning

Syftet med denna granskning var att bedöma om nämnden uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna samt om de rutiner som finns för dessa är ändamålsenliga. Revisionskontoret bedömer att trafik- och renhållningsnämnden i huvudsak har tillfredsställande rutiner för posthantering och diarieföring. Nämnden uppfyller inte helt förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Kontoret kommer att beakta revisionens synpunkter.

Bakgrund

Förvaltningslagen reglerar myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna. En grundförutsättning för att nämnden ska kunna uppfylla förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet är att



det finns fungerande rutiner för posthantering och registrering (diarieföring). Av förvaltningslagen framgår att hantering av telefonsamtal, brev, e-post och andra kontakter från allmänheten ska besvaras så snart som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Rättsäkerhet kan påverkas om den enskildes begäran om skadestånd inom trafikområdet inte handläggs korrekt eftersom beslutet kan ha betydelse för personens ekonomi eller personliga förhållanden. En förutsättning för att inkommande handlingar ska kunna hanteras i enlighet med förvaltningslagens krav är en systematisk hantering av inkommande eller upprättade handlingar i enlighet med tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

Posthantering och diarieföring

Revisionskontoret anser att trafik- och renhållningsnämnden i huvudsak har tillfredsställande rutiner för posthantering och diarieföring. Det fanns dock brister i rutinerna för den post som kommer till nämndernas förtroendevalda. En ledamot kan få post som utgör en allmän handling och som omfattas av förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet på flera olika sätt t.ex. vanlig post, e-post eller fax.

Fysisk post till nämndens förtroendevalda

Enligt lagstiftningen ska registrering (diarieföring) av allmänna handlingar ske så snart de kommit in. En förtroendevald kan få post som är personadresserad, dvs när personnamn står ovanför förvaltningens adress. En sådan post får enligt brottsbalken inte öppnas av annan om innehållet rör deras personliga förhållanden. Om fullmakter inte har upprättats måste det finnas rutiner hos nämnden så att den förtroendevalde själv öppnar sin post. Revisionskontoret framförde att trafik- och renhållningsnämnden bör använda skriftliga fullmakter.

Elektronisk post till förtroendevalda

Revisionskontoret har gjort en kartläggning av de förtroendevaldas e-postadresser som finns på Stockholms stads hemsida. Syftet med kartläggningen var att bedöma i vilken omfattning de förtroendevalda använder en extern e-postadress dvs. en e-postadress som inte är knuten till stadens e-postadress (stockholm.se). Kartläggningen visade att andelen ledamöter som hade en extern e-postadress uppgick till 89 %. För ordförandena i nämnderna var motsvarande andel 46 % och vice ordförande 64 %. Ordförande i trafik- och renhållningsnämnden har en e-postlåda som är knuten till staden. Revisorerna anser att nämnderna och de enskilda ledamöterna i första hand bör överväga att använda e-postadresser som är

knutna till staden och frågan om fullmakt bör tas upp för behandling i de fall de saknas.

Trafikkontorets synpunkter

På stadens hemsida har trafik- och renhållningsnämnden, liksom övriga nämnder i staden, en länk till förtroendemannaregistret, vilket innebär att politikernas privata e-postadresser är tillgängliga för medborgarna. Trafikkontoret håller med om att det finns en risk att allmänna handlingar som inkommit via befattningshavarnas privata e-postadresser inte hanteras i enlighet med lagstiftningens krav och stadens regler.

Förvaltningen har efter revisorernas besök påbörjat en informationsinsats som riktar sig till trafik- och renhållningsnämnden. En skriftlig diarieföringsrutin har upprättats och skickats ut till samtliga ledamöter och nämndsekreteraren. Muntlig information om denna har också lämnats och juridiska avdelningen har informerat nämnden om gällande lagstiftning

Trafik- och renhållningsnämnden leds av ett borgarråd, vilket innebär att hennes post och e-post registreras på trafik- och arbetsmarknadsroteln. Post som är adresserad enbart till borgarrådet och inkommer till trafikkontorets registratur överlämnas omgående till roteln för postöppning och diarieföring och det finns därför inget behov av att få en fullmakt från nämndens ordförande. Däremot har trafikkontoret tagit till sig revisionernas synpunkt om att endast skriftliga fullmakter ska användas, vilket kommer att genomföras under 2011 beträffande förvaltningens anställda. Vi kommer också att diskutera gränsdragningsfrågor beträffande diarieföring av ledamöternas e-post med KF/KS kansli.

I övrigt anser sig kontoret ha goda rutiner för post- och e-posthantering samt diarieföring och arbetar också aktivt med att utveckla klagomålshanteringen.

Ärenden om skadeståndsanspråk

Ärenden om skadestånd kan uppkomma när t.ex. en enskild skadar sig och det kan antas bero på att staden i något hänseende varit försumlig. Den enskilde lämnar då in ett skadeståndsanspråk till trafikkontoret, som utreder frågan och beslutar om ersättning ska utgå till den enskilde. Ärenden om skadeståndsanspråk från enskilda handläggs utifrån skadeståndslagen och miljöbalkens bestämmelser. Antal ärenden uppgick till 357 under år 2009 varav ca 60 % avser skadeståndskrav gällande bil och cykel. Under första halvåret 2010 skedde en kraftig ökning av antalet skadeståndsanspråk avseende fastigheter, vilket förklaras av vinterns stora snömängder som resulterade i ett stort antal plogskadeärenden.



Ärendehandläggning

Revisionskontoret har genomfört en stickprovsgranskning av sammanlagt 30 ärenden, vilka inkom under 2009. När ett skadeståndsanspråk kommit in ska enligt kontorets rutin ett bekräftelsebrev/underrättelse om mottagande skickas till den enskilde med uppgift om att det mottagits, är diariefört och att det ska handläggas/utredas. Granskningen visade att det mycket sällan lämnades en underrättelse om mottagande.

Revisionskontorets granskning visar också att handläggningstiden varierar kraftigt mellan de olika ärendena och att den i flera fall är lång. Av de 22 ärenden där ett beslut/svar fanns, uppgick handläggningstiden till i genomsnitt 74 dagar. Revisionskontoret anför att någon form av underrättelse bör lämnas till den enskilde om att ett ärende tagits emot. Kontoret har en rutin avseende underrättelse om mottagande, men granskningen visade att rutinen sällan tillämpades. Vidare framför revisionskontoret att en snabb handläggning inte bara är en ren servicefråga utan handlar i hög grad också om den enskildes rättssäkerhet.

Revisionskontoret bedömer att trafik- och renhållningsnämndens handläggning och hantering av ärenden om skadeståndsanspråk inte helt uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet och ärendehandläggning och att det är angeläget att dokumenterade rutiner för handläggningen upprättas och att grundprinciperna för handläggningen tydliggörs i dessa rutiner. Vidare konstateras att handläggningen inte alltid är konsekvent när ärenden överförs till annan myndighet eller företag/organisation och hur detta kommunicerats med den enskilde.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret kommer att beakta revisionens synpunkter och har påbörjat en genomlysning av handläggningsrutinerna för ärenden om skadeståndskrav så att nämnden uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet och ärendehandläggning. Redan nu finns skriftliga rutiner, som följs, angående bekräftande av mottagande och ärendets vidare handläggning. Kontoret avser att tydliggöra och implementera hela ärendekedjan, ett arbete som redan har påbörjats. Kontoret anser givetvis att det är angeläget att dokumenterade rutiner för handläggningen i alla dess delar upprättas, att grundprinciperna för handläggningen tydliggörs i dessa rutiner, samt att tydliga uppföljningsrutiner införs. Så kommer också att ske.

Registrering och dokumentation

Ärenden om skadeståndsanspråk diarieförs i trafikkontorets diariesystem. Stickprovsgranskningen visade att dokumentationen och registreringen av ärendena i huvudsak är tillfredsställande men att det finns utrymme för förbättringar. Revisionen framför att nämnden bör säkerställa att rutinen följs för hur integritetskänslig information enligt personuppgiftslagen ska hanteras på internet.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret publicerar en begränsad del av diariet på internet (ALP DPI). Begränsningen innebär bl.a. att viss information som betraktas som integritetskänslig enligt personuppgiftslagen inte ska publiceras. Revisiörernas stickprovsgranskning visade att det trots detta i några fall ändå framgick uppgift om avsändarens/mottagarens namn i ärenden rörande skadeståndsanspråk som finns på det publika nätet.

I diariesystemet ska registrator fylla i en kryssruta då fältet ”avsändare/mottagare” ska PUL-markeras, dvs. döljas i diariet på internet. Eftersom denna ruta inte är ett obligatoriskt fält finns det risk att registrator glömmer bort att kryssmarkera denna ruta, varpå uppgiften publiceras på internet av misstag.

Dokumentationsenheten har en skriftlig rutin – ”PUL och sekretess i diariet” – som upprättades 2006-02-13 och som beskriver hur lagstiftningen ska tillämpas på trafikkontorets diarieförda ärenden och där skadeståndsanspråken anges som en ärendetyp där uppgift om avsändare/mottagare ska döljas. Efter revisorernas besök har samtliga registratorer på nytt informerats om rutinen och dessutom har en rutin för uppföljning och kontroll införts.

Då diariesystemet ALP IM inte fungerar fullt ut efter övergången till stadens nya IT-miljö kommer detta att bytas ut, vilket beräknas ske under 2012. Med anledning av detta anser trafikkontoret att det är ett bättre alternativ att arbeta med uppföljning av rutinen än att bekosta en förändring i diariesystemet. För närvarande deltar trafikkontoret i förstudien ”Anskaffning och implementering av systemstöd för ärende- och dokumenthantering för Stockholms stad” som leds av stadsarkivet, där vi arbetar för en säkrare funktionalitet beträffande publicering på internet.

Trafikkontorets förslag

Trafikkontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden beslutar att som yttrande till nämndens revisorer, överlämna och åberopa detta tjänsteutlåtande.

2011-01-17
TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR T2010-130-04620:1



Slut