



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2011-02-15

Yttrande över revisionskontorets rapport om nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen

Förslag till beslut

Servicenämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som sitt yttrande över revisionskontorets rapport.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat och bedömt fem av stadens nämnder med avseende på ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen av servicenämnden har avgränsats till hur ärenden gällande äldreomsorg förs över till stadsdelsnämnderna och hur ansvarsfördelningen ser ut dem emellan.

Syftet är att bedöma om nämnderna i de ovan nämnda avseendena uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet och om de rutiner som finns är ändamålsenliga. Revisorerna önskar särskilt nämndernas synpunkter gällande post ställd till enskild nämndledamot.



Förvaltningen konstaterar med tillfredsställelse att revisionskontoret bedömer att ansvarsfördelningen mellan servicenämndens Äldre Direkt och stadsdelsnämnderna har klargjorts tydligt samt att synpunkter och klagomål överförs på ett korrekt sätt.

I rapporten bedöms att det finns brister i rutinerna för den post som kommer till nämndernas förtroendevalda. Förvaltningen förordar att staden utreder hur serviceskyldighet och korrekt hantering av allmänna handlingar kan säkerställas när det gäller post ställd till enskild nämndledamot.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2011-02-08.

Bakgrund

Revisionskontoret har granskat och bedömt fem av stadens nämnder med avseende på ärendehantering och kontakter med medborgarna. Syftet är att bedöma om nämnderna i dessa avseenden uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet och om de rutiner som finns är ändamålsenliga.

Stadsrevisionen har överlämnat rapporten till de berörda nämnderna för yttrande senast 2011-02-16. Revisorerna önskar särskilt nämndernas synpunkter avseende post ställd till enskild nämndledamot.

Revisionsrapporten i sammanfattning

Revisionskontoret har granskat nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen. Syftet med granskningen är att bedöma om nämnderna uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna samt om de rutiner som finns för denna hantering är ändamålsenliga.

Granskningen har omfattat servicenämnden, trafik- och renhållningsnämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma, Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm. Den granskning som avser servicenämnden är avgränsad till hur ärenden inom äldreomsorgen överförs till stadsdelsnämnderna och hur ansvarsfördelningen ser ut dem emellan.

Trafik- och renhållningsnämnden och stadsdelsnämnderna har i huvudsak tillfredsställande rutiner för posthantering och diarieföring. Det finns dock brister i rutinerna för den post som kommer till nämndernas förtroendevalda. För att förvaltningslagens bestämmel-



ser om serviceskyldighet ska kunna uppfyllas för handlingar som inkommer till de förtroendevalda, bör det finnas en systematisk hantering av sådana inkommande handlingar. Här görs i rapporten också en hänvisning till att JO i ett initiativärende mot Värmdö kommun (JO 2009-02-27, dnr 5807-2007) anser att det inte är lämpligt att kommunen på sin hemsida anger privata e-postadresser. Vidare framgår att en kartläggning av stadens förtroendevaldas e-postadresser visar att de flesta på stadens webbplats anger en extern e-postadress.

Revisionskontoret gör bedömningen att nämnderna och de enskilda ledamöterna mot bakgrund av ovan bör överväga att använda e-postadresser som är knutna till staden. Vidare bör frågan om fullmakt för fysisk post 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. Därutöver framhålls att det är viktigt med kontinuerlig information och utbildning till de förtroendevalda i dessa frågor.

Synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen kan komma in till stadsdelsnämnderna på många olika sätt, exempelvis via servicenämndens Äldre Direkt inom kontaktcenterverksamheten. Granskningen visar att det är tydligt definierat hur synpunkter och klagomål som kommer in till Äldre Direkt överförs till stadsdelsnämnderna samt att ansvarsfördelningen dem emellan har klargjorts avseende gränssnitt och åtaganden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen konstaterar med tillfredsställelse att revisionskontoret bedömer att gränssnitt och åtaganden mellan servicenämndens Äldre Direkt och stadsdelsnämnderna har klargjorts tydligt samt att synpunkter och klagomål överförs på ett korrekt sätt. Här ska tilläggas att kontaktcenterverksamheten kontinuerligt följer upp gränssnittet och de tillhörande åtagandena. Detta gäller också övriga funktioner inom kontaktcentret.

Vad avser rapporten i övrigt vill förvaltningen framhålla vikten av att medborgarnas rätt till service, insyn och möjlighet att ta del av allmänna handlingar säkerställs. En grundförutsättning för att nämnden ska kunna uppfylla förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet är att det finns fungerande rutiner för posthantering och registrering (diarieföring).

Vidare är det angeläget att hanteringen av allmänna handlingar överensstämmer med bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen. Detta innebär att allmänna handlingar, dvs inkomna och inom nämnden upprättade handlingar (även i elektronisk form,) ska förvaras för att kunna lämnas ut utan dröjsmål. Därutöver ska allmänna handlingar registreras så snart de har kommit in eller upprättats samt ordnas



i ett diarium eller liknande förteckning. Till detta hör också att e-post enligt stadens e-postregler inte får vidarebefordras till externa adresser utan kontroll av förekomst av sekretess.

De ovan nämnda bestämmelserna omfattar hela myndigheten/nämnden, det vill säga enskilda befattningshavare vid förvaltningen såväl som ledamöter i nämnden som i sin egenskap av ledamot upprättar eller tar emot handlingar som avser nämnden. Därmed måste rimligen den systematiska hanteringen av inkommande handlingar som åligger stadens förvaltningar även omfatta handlingar som inkommer till de förtroendevalda.

Förvaltningen förordar att staden utreder hur nämndernas serviceskyldighet enligt ovan kan säkerställas. Möjligheten att nämndledamöter använder e-postadresser som är knutna till staden kan övervägas, med prioritet för ordföranden och vice ordföranden. Detta bedöms underlätta en korrekt hantering av allmänna handlingar, exempelvis vad avser registrering och diarieföring, fullmakter för postöppning och sekretesskontroll. Alternativt bör nämndernas rutiner kompletteras när det gäller e-postadresser som inte är knutna till staden. Fortsatt användning av externa e-postadresser rymmer dock inte möjligheterna till enkel e-hantering av fullmakter, säker överföring av handlingar av sekretesskaraktär med flera funktioner som finns i stadens gemensamma system.

Bilaga

Revisionsrapport 2010 – Nämndernas serviceskyldighet enligt förvaltningslagen