



Handläggare: Bo Andersson
Telefon: 08-508 28 374

Till idrottsnämnden

Nr 8

Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare

Yttrande över rapport från stadsrevisionen

Förslag till beslut

Idrottsförvaltningen föreslår att idrottsnämnden beslutar följande.

1. Som yttrande över stadsrevisionens rapport överlämnas förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Inger Båvner
Förvaltningschef

Inga-Lill Hultin
Chef administrativa avdelningen

Bakgrund

Idrottsnämnden har från stadsrevisionen mottagit revisionsrapporten ”Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare”. Yttrande från idrottsnämnden ska lämnas senast 2009-02-11.

Ärendets beredning

Ärendet har handlagts inom administrativa avdelningen.



Ärendet

Revisionskontoret har granskat hur synpunkter och klagomål från medborgare och brukare hanteras vid sex av stadens nämnder. Granskningen har genomförts med hjälp av konsult. Systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål är ett sätt att fånga in och förmedla brukarnas och medborgarnas synpunkter på den kommunala servicen. Riktlinjer för detta ingår sedan 1999 i stadens strategi för kvalitetsutveckling. Strategin har bara delvis implementerats i stadens styrning. Synpunkts- och klagomålshantering ligger i regel på enhets- eller avdelningsnivå och det är nämndernas ansvar att följa upp detta.

Revisorerna anser att synpunkter och klagomål från medborgare och brukare är viktig information för att förbättra stadens verksamheter. Revisorerna önskar därför information om hur nämnden avser att utveckla sin synpunkts- och klagomålshantering.

Sammanfattningsvis lämnar revisionsrapporten följande synpunkter:

- Varje nämnd bör utarbeta sin egen policy för synpunkts- och klagomålshantering.
- Informationen och kommunikationen till allmänheten om synpunkts- och klagomålshandlingen är otillräcklig.
- Förutsättningarna för att utveckla en enhetlig hantering inom staden har förbättrats.
- Kommunstyrelsen bör vidareutveckla indikatorer i stadens ledningssystem, ILS.
- De sex granskade nämnderna.

De granskade nämnderna har olika grad av styrning av synpunkts- och klagomålshandlingen.

Idrottsnämnden

Idrottsförvaltningen håller vid granskningstillfället på att se över delar i hantering av synpunkter och klagomål, bland annat ska en enhetlig blankett införas och rutiner ses över. Det arbete som påbörjats behöver utvidgas och ske mer systematiskt och medvetet i hela förvaltningen.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen har i detta yttrande valt att kommentera följande påpekanden i revisionsrapporten.



Varje nämnd bör utarbeta sin egen policy för synpunkts- och klagomåls- hantering

De nämnder som ännu inte har utarbetat en policy för synpunkts- och klagomålshantering rekommenderas att göra det.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen har under 2008 inlett en översyn av sin synpunkts- och klagomålshantering. Översynen och denna revisionsrapport ligger till grund för planerade åtgärder. Dessa åtgärder är att utarbeta en policy där förhållningssätt till synpunkter och klagomål klargörs, samt att ta fram riktlinjer/rutiner och blankett för att kunna lämna synpunkter och klagomål. Dokumentation och därmed uppföljning ska förbättras. Fastställd policy och riktlinjer ska omfatta hela förvaltningen.

Förutsättningarna för att utveckla en enhetlig hantering inom staden har förbättrats

Eftersom synpunkter och klagomål behandlas likvärdigt med andra skrivelser och diarieförs på samma sätt är risken stor att muntliga synpunkter och klagomål inte registreras.

Synpunkter och klagomål bör särskiljas från diariet och hanteras i en särskild databas.

Förvaltningens synpunkter

Om detta innebär att nämnderna måste införa två diaries är detta negativt för offentlighetsprincipen och innebär ett försvårande av granskning av inkomna skrivelser. Det kan också medföra gränsdragningsproblem.

Efter en förfrågan från idrottsförvaltningen har JO lämnat beskedet att inkomna och upprättade handlingar på förvaltningens olika anläggningar måste registreras i förvaltningens registratur. Detta för att underlätta informationssökning och få en god så kallad offentlighetslig struktur.

Idrottsförvaltningen granskade för några år sedan ett datasystem för synpunktshantering och övervägde ett införande. Kostnad och tveksamhet om i vilken utsträckning systemet skulle nyttjas medförde att förvaltningen avstod. Det väsentliga är att det i verksamheten uppstår en vana att dokumentera och registrera muntliga synpunkter och klagomål.

Idrottsförvaltningen anser det väsentligt att även i fortsättningen kunna hantera inkomna och upprättade handlingar i ett enda diarium. Det är dessutom enkelt



att söka och sammanställa synpunkter och klagomål då dessa registreras under ett sakområdesnummer.

I revisionsrapporten konstaterar konsulterna att ett webb-baserat ärendehanteringssystem för synpunkts- och klagomålshantering behöver vara enhetligt för hela staden. Även om ett sådant system införs bör registreringen av inkomna synpunkter och klagomål ske i ett diarium.

Information externt

Idrottsförvaltningen informerar inte om synpunkts- och klagomålshandlingen på hemsidan. Däremot finns en enhetlig information på samtliga simhallars hemsidor samt en länk till ett formulär.

Idrottsförvaltningens enheter har också utarbetat kvalitetsgarantier, men de följer inte stadens anvisningar. I de kvalitetsgarantier vi granskat inom idrottsnämndens verksamhetsområde ges inte information om vart man ska vända sig om man har synpunkter och klagomål på garantierna utan endast information om brukarmedverkan.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen har för avsikt att informera om synpunkts- och klagomålshantering även på hemsidan.

I simhallarnas kvalitetsgarantier finns, under rubriken ”Brukarmedverkan”, uppmaningen att lämna förbättringsförslag till angiven e-postadress. Idrottsförvaltningen har för avsikt att i samtliga enheters kvalitetsgarantier informera om synpunkter och klagomål.

Systematisk hantering

Endast de klagomål som inkommer till registratoret via brev, e-post eller hemsidan registreras i diariet.

Det finns i dagsläget ingen blankett för kunden att fylla i synpunkter eller klagomål på, men håller för närvarande på att utarbetas.

Samtliga granskade förvaltningar har angivna svarstider för skriftliga ärenden. Dessa svarstider varierar från 5 dagar till 2 veckor. En systematisk uppföljning bör ske av om dessa svarstider hålls.

Förvaltningens synpunkter

Allt fler synpunkter och klagomål lämnas via hemsidor och blir därmed registrerade. På baden finns sedan lång tid förslagslådor med utlagda lappar där



kunden kan skriva och lämna synpunkter och klagomål. En enhetlig blankett är under framtagande som nämns ovan.

Inom idrottsförvaltningens internkontroll genomförs regelbundet granskningar av svarstider för skriftliga ärenden. I revisionskontorets årsrapport för 2007 för idrottsnämnden konstateras att förvaltningen har arbetat med att minska handläggningstiderna när det gäller att besvara brev och hantera synpunkter och klagomål.

SLUT

Bilaga: revisionsrapporten ”Hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare”.