

Revisionsrapport

Förvaltningslagens tillämpning

Botkyrka kommun

*Fredrik Alm
Cert. kommunal revisor
April 2014*

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1. Inledning och bakgrund	2
1.1. Revisionsfråga	2
1.2. Revisionsmetod	2
1.3. Avgränsning.....	2
2. Resultat av granskningen	3
2.1. Övergripande styrning av service	3
2.1.1. Mål för verksamheten	3
2.1.2. Styrning av rutiner	3
2.1.3. Iakttagelser och bedömningar	4
2.2. Miljö- och hälsoskydds nämnden	4
2.2.1. Styrning och mål avseende service	4
2.2.2. Uppföljningar av mål och service	5
2.2.3. Rutiner för information kring överklaganden	5
2.2.4. Iakttagelser och bedömningar	6
2.3. Samhällsbyggnadsnämnden.....	6
2.3.1. Styrning och mål avseende service	6
2.3.2. Uppföljningar av mål och service	7
2.3.3. Rutiner för information kring överklaganden	7
2.3.4. Iakttagelser och bedömningar	8
2.4. Socialnämnden	8
2.4.1. Styrning och mål avseende service	8
2.4.2. Uppföljningar av mål och service	9
2.4.3. Rutiner för information kring överklaganden	9
2.4.4. Iakttagelser och bedömningar	10
2.5. Vård- och omsorgsnämnden	10
2.5.1. Styrning och mål avseende service	10
2.5.2. Uppföljningar av mål och service	11
2.5.3. Rutiner för information kring överklaganden	11
2.5.4. Iakttagelser och bedömningar	12

Sammanfattning

Revisorerna i kommunen har gett PwC i uppdrag att granska förvaltningslagens tillämpning i kommunen.

Revisionsfrågan för granskningen har varit om nämnderna säkerställer att förvaltningslagens krav om service samt om information avseende överklagande uppfylls?

Granskningen har avgränsats till samhällsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden samt vård- och omsorgsnämnden.

Vår sammanfattande revisionella bedömning är att nämnderna genom mål och styrning i huvudsak säkerställer att förvaltningslagens krav om service samt om information avseende överklagande uppfylls. Detta baserar vi på följande iakttagelser:

- Instruktionerna i kommunens gemensamma ärendehandbok följer i hög grad intentionerna i förvaltningslagen när det gäller formuleringar kring beslut och överklagande samt information om detta.
- De granskade nämnderna har en medvetenhet kring service och handläggningstider och har tagit fram mål och indikatorer för detta som följs upp kontinuerligt och meddelas nämnd.
- Vid avslagsärenden har nämnderna fastställda rutiner för att informera sökande om att man kan överklaga besluten.

Vi har dock noterat ett antal förbättringsområden och lämnar följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar att samtliga nämnder tar fram mål för handläggningstider av medborgarförslag och synpunkter och att detta följs upp kontinuerligt.
- Vissa nyckeltal som används är inte alltid kopplade till ett fastställt måltal, och blir mer ett utvecklingsmått över tid. Vi föreslår att måltal fastställs i högre utsträckning.
- Vi noterar att nämndernas överklagandehänvisningar inte fullt ut följer mallen i Ärendehandboken. Vi rekommenderar att nämnderna tar fram ett enhetligt utseende på hänvisningarna som biläggs avslagsbeslut.
- Överklagandehänvisningarna kan bli ännu tydligare när det gäller att sökande kan få information och hjälp med sitt överklagande från myndigheten.

1. Inledning och bakgrund

Utifrån genomförd väsentlighets- och riskanalys samt en genomgång av kommunens invärlds- och omvärldsanalys har en granskning prioriterats inom området.

I förvaltningslagen finns bestämmelser om bland annat myndigheternas service-skyldighet, vilket är ett viktigt område utifrån ett medborgarperspektiv. I lagen står det bland annat skrivet att "varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning och råd och annan sådan hjälp till enskilda i sådana frågor som rör myndighetens verksamhetsområde" samt att "frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt".

1.1. Revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande revisionsfråga: säkerställer nämnderna att förvaltningslagens krav om service samt om information avseende överklagande uppfylls?

Revisionskriterier:

- Förekomst av styrning vad gäller myndighetens service (servicegarantier, klagomålshantering m.m.)
- Mål avseende svarstider och handläggningstider.
- Uppföljningar av myndighetens service och om eventuella mål och servicegarantier uppnås.
- Förmedling av information till sökande om möjlighet att överklaga beslutet.
- Information och hjälp från myndigheten till sökande vid avslag eller endast hänvisning till överklaganderätten.

1.2. Revisionsmetod

Dokumentstudier (styrande och stödjande dokument), urvalsmässig granskning av ärenden samt ärendestatistik. Detta har kompletterats med intervjuer med representanter för kommunkansli och berörda nämnder. Totalt 9 personer har intervjuats.

1.3. Avgränsning

Granskningen avgränsas utifrån revisionsfråga och revisionskriterier och omfattar de nämnder som svarar för en betydande del av kommunens myndighetsutövning. Dessa är samhällsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden samt vård- och omsorgsnämnden. Dessa nämnder utgör i och med detta granskningsobjekt.

2. Resultat av granskningen

2.1. Övergripande styrning av service

2.1.1. Mål för verksamheten

I kommunens *Flersårsplan 2012-2015 En plan för hållbar utveckling* finns målområdet *En effektiv och kreativ kommunal organisation*. För målområdet gäller att kommuninvånarna ska få ett bra bemötande i kontakten med anställda, att de ska bemötas med respekt, få sakkunnig information, stöd och hjälp och ej särbehandlas eller diskrimineras.

Indikator för detta är andelen invånare som anser att kommunens anställda ger dem bra bemötande. Kommunens samtliga nämnder omfattas av målområdet. Uppföljningen i samband med årsredovisningen 2013 gav att 53 procent av invånarna tycker att anställda ger dem ett bra bemötande. Det finns inget uttalat mål för denna indikator, men bedömningen från kommunens sida är att man trots en ökande andel är långt ifrån att målsättningen kan sägas vara uppnådd. Andelen var 47 procent år 2011 och 52 procent år 2012.

I kommunens telefonpolicy, antagen av kommunfullmäktige 2014-03-27, framgår att alla som ringer till anställda i Botkyrka kommun ska få ett trevligt bemötande. Det gäller oavsett om det är ett internt eller externt samtal. Målen är att de anställda ska ge en god service och ett gott bemötande i alla telefonsamtal och ha en hög tillgänglighet.

Det pågår ett arbete med att förbättra och förenkla kommunens gemensamma synpunkts- och klagomålshantering. Nuvarande process anses svår använd för kommuninvånarna då den förutsätter att man har god kännedom om kommunens organisation och/eller verksamhetsområden.

2.1.2. Styrning av rutiner

I granskningen har vi tagit del av kommunens *Ärendehandbok* vars aktuella version fastställdes i kommunstyrelsen 2009-06-08.

Ärendehandboken innehåller övergripande regler och rutiner bland annat för hur förvaltningarna ska handlägga beslutsärenden och hur handläggarna ska utforma dokument i kommunen. Den behandlar tillika beslutsunderlag, tjänsteskrivelser till nämnd, remissvar, kallelser, föredragningslistor och protokoll. Det framgår även att beslutsunderlagen ska vara enkla att förstå, följa och ta del av för kommunmedlemmarna, de förtroendevalda, anställda och andra.

När det gäller myndighetsutövning framgår att handläggarna måste skriva skälen till beslut som går emot enskild. Det finns förslag på formuleringar i ärendehandbokens bilagor. Det framgår också att respektive förvaltning måste fastställa egna rutiner för att säkerställa rätt hantering för de förvaltningsspecifika ärendena. Vidare framgår att man enligt förvaltningslagen är skyldig att vid myndighetsutövning meddela sökande eller klagande om innehållet i beslut. Det framgår även att om det

går emot parten och kan överklagas ska han eller hon dessutom underrättas om hur man överklagar.

Det framgår att kommunen ska underrätta i följande ordning:

1. Vanligt brev
2. Vanligt brev med delgivningskvitto
3. Rekommenderat brev med mottagningsbevis

Vanligt brev ska väljas om beslutet inte kan överklagas. Om det kan överklagas ska rekommenderat brev väljas. Handläggaren uppmanas även att beakta att besvärstiden börjar löpa först när sökande tagit del av beslutet. Om beslutet går emot parten ska följebrevet alltid innehålla information om hur man överklagar. I ärendehandboken finns även en bilaga med ett exempel på överklagandehänvisning.

Ärendehandboken finns i tryckt version och på kommunens intranät. På intranätet finns också skrivregler och rekommendationer för den språkliga formen. Ärendehandboken kommer att revideras under 2014.

2.1.3. Iakttagelser och bedömningar

Vår bedömning är att instruktionerna i ärendehandboken i hög grad följer intentionerna i förvaltningslagen när det gäller formuleringar kring beslut och överklaganden. I exemplet på överklagandehänvisning framgår tydligt hur man ska gå till väga för att överklaga och att man som sökande kan få mer information om hur man överklagar från handläggaren.

Vi bedömer det som positivt att kommunen kontinuerligt genomför medborgarundersökningar i syfte att hitta förbättringsområden. Vidare har ej funnit några övergripande mål för handläggningstider.

2.2. Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden uppdrag syftar till att ge förutsättningar för en hållbar utveckling samt en hälsosam och god miljö. Uppdraget fullgörs av Miljöenhetens inom Samhällsbyggnadsförvaltningen och innefattar tillsyn enligt miljöbalken och livsmedelslagen samt luftvård, provtagning av sjöar och vattendrag. Enheten ansvarar även för tillsyn av försäljning av receptfria läkemedel, tobak och folköl. Totalt har enheten omkring 20 anställda.

2.2.1. Styrning och mål avseende service

Utifrån fullmäktiges målområde *Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen* hade nämnden 2013 målet att medborgarförslag ska besvaras av nämnden inom tre månader. För 2014 är målsättningen att alla ska besvaras av nämnden inom sex månader, varav 80 procent senast vid det tredje nämndsammanträdet efter att förslaget inkom. Kring målet om *Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter* finns indikatorn andelen nöjda/positiva företag i tillsynsverksamhetens kundenkät.

Handläggningstider berörs under *Botkyrka attraherar fler företag, särskilt inom miljö, hälsa och kreativa näringar* och då att inkomna tillsynsärenden ska vara klara på överenskommen tid, vilka är fyra veckor, sex veckor eller tio veckor. Sedan finns det tillsynsärenden där man är beroende av andra parter, såsom till exempel Länsstyrelse och Miljödomstol, och då saknas måttal. Detta beskrivs vidare i enhetens rutin för inkomna ärenden där olika ärendetyper sorteras efter halvlånga ärenden (upp till sex veckor), långa ärenden (upp till tio veckor) och övriga.

Utöver ovanstående rutin finns även ytterligare ett antal interna rutiner som syftar till att öka servicen kring kontakter med allmänhet och företag. Dessa gäller bland annat hantering av delegationsbeslut och mottagningskvitto, delgivning, klagomål på miljöenhetens verksamhet och rutin för medborgarförslag. Vidare har Miljöenheten som policy att handläggaren, eller någon på enheten, ska vara tillgänglig via telefon under ordinarie kontorstid.

2.2.2. Uppföljningar av mål och service

De indikatorer som satts i verksamhetsplanen och som utgår ifrån kommunfullmäktiges mål följs i vissa fall upp i samband med delårsrapporterna i april och augusti, men mest utförligt i årsredovisningen. Där framgår att antalet medborgarförslag uppgick till tre stycken under 2013 men att den genomsnittliga handläggningstiden från inkommen till förvaltningen till beslut i nämnd uppgick till 20 veckor, vilket är betydligt längre än målsättningen tre månader. Uppföljningen av handläggningstider visar att 72 procent genomförs inom utsatt tid. Nämnden får uppföljning av handläggningstiderna tertialvis. Rapporterna visar antalet inkomna ärenden, avslut inom utsatt tid, vilande ärenden samt andel avslut inom utsatt tid.

Därtill genomförs en kundenkät till företagare som tyvärr fått låg svarsfrekvens både 2011 och 2012. Under 2013 har enheten gjort försök med att dela ut pappersenkäter och då valt att göra det riktat till företagare i ett nytt industriområde där enheten haft många ärenden.

Vi har i granskningen tagit del av en enkätundersökning riktad till förskolor angående livsmedelstillsyn. Det var 20 tillfrågade men endast omkring sex svarande när det gäller huvudfrågorna. De som svarade på enkätens samtliga frågor var alla nöjda eller mycket nöjda med bland annat tjänstemännens bemötande och ärendets handläggningstid.

2.2.3. Rutiner för information kring överklaganden

Miljöenheten har en standardiserad blankett som skickas med vid avslagsärenden. Det framgår hur lång tid man har på sig från att beslutet mottogs, vad man måste uppge i sin överklagan och att det ska undertecknas. Det framgår även att man kan ställa frågor och ett telefonnummer finns angivet samt vad som händer efter att överklagan mottagits. Vid faktaavstämning har det framkommit nämnden avser att förtydliga texten så att sökande får mer information om hur man överklagar av aktuell handläggare.

2.2.4. Iakttagelser och bedömningar

Nämnden har genom mål, indikatorer och framtagande av rutiner för handläggning och expediering av beslut upprättat styrning av förvaltningens service gentemot allmänheten. Till viss del saknar dock indikatorerna fastställda måttal, så det är svårt att uttala sig om de är uppfyllda. Enligt vår bedömning är de mer ett utvecklingsmått som följs över tid än ett mål i nuvarande lydelse.

Vidare bedömer vi att överklagandehänvisningen skulle kunna innehålla information om att man som sökande kan få mer information om hur man överklagar från handläggaren. Vi ser positivt på att nämnden avser att förtydliga detta.

2.3. Samhällsbyggnadsnämnden

Samhällsbyggnadsnämnden fullgör kommunens uppgifter inom plan- och byggområdet och har tillsynsansvaret för byggverksamheten enligt plan- och bygglagen. Nämnden, som tillika är kommunens trafiknämnd, ansvarar för kommunens gata-, park- och markförvaltning. Inom samhällsbyggnadsförvaltningen återfinns även verksamhetsområdena kart- och mät, trafik och exploatering. När det gäller beslutsrutinen med överklagandehänvisning har vi i denna granskning avgränsat oss till Stadsbyggnadsenheten med 12 anställda som bland annat handlägger bygglov. Detta då de bedömdes ha flest beslutsärenden med myndighetsutövning.

2.3.1. Styrning och mål avseende service

Utifrån fullmäktiges målområde *Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen* följer nämnden upp hur lång tid det tar att besvara medborgarförslag. Kring målet om *Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter* finns indikatorerna resultat i bygglovsenkäten, andel bygglovsärenden som fått avgörande inom tio veckor efter kompletta handlingar samt andel bygglovsärenden som förgranskats inom två veckor från ärendets ankomst.

Fler mål återfinns inom området *Botkyrka attraherar fler företag, särskilt inom miljö, hälsa och kreativa näringar*. Här finns resultat från Nöjd-Kund-Index (NKI) avseende bygglov respektive markupplåtelse enligt Stockholm Business Alliances (SBA:s) mätning.

Bland de rutiner vi tagit del av är det framför allt rutinen för expediering av bygglov som kan sägas styra mot hög servicenivå gentemot sökande part. Rutinen, som reviderats 2014-01-31, innehåller ett detaljerat flödesschema för inkomna bygglovsansökningar fördelade på handläggare och assistents respektive åttaganden. Både registrering, handläggning och expediering av beslut beskrivs. Enligt intervjuad arbetar man efter denna rutin.

Vidare finns en rutin om att skicka bekräftelse på inkomna ansökningar till sökande inom en vecka från ankomsten till förvaltningen. På bekräftelsen framgår att ansökan mottagits och namn på aktuell handläggare. Vid intervjuerna har det framkommit att man alltid återkopplar inom en vecka, men att detta inte går att följa upp i det ärendehanteringssystem som används inom förvaltningen.

2.3.2. Uppföljningar av mål och service

De indikatorer som satts i verksamhetsplanen och som utgår ifrån kommunfullmäktiges mål följs i vissa fall upp i samband med delårsrapporterna i april och augusti, men alltid i årsredovisningen. Nämnden hade 73 medborgarförslag och 29 synpunkter och felanmälningar att handlägga under 2013. Den genomsnittliga svarstiden för medborgarförslag uppgick till sex månader. Nämnden har åtagit sig att tillsammans med kommunledningsförvaltningen arbeta för att förkorta svars- och handläggningstiderna för medborgarförslag.

Nämnden gav även Sweco Eurofutures AB i uppdrag att genomföra en bygglovsenkät under 2013, vilket också genomfördes under 2012. Företagare och privatpersoner som sökt två bygglov eller fler under perioden januari till september 2013 besvarade frågor kring vägledning, bygglovshantering med mera samt helheten inom kommunens service kring bygglovsansökan. Det var 250 som tillfrågades och 67 procent svarade. Totalt sett blev resultatet NKI 50, vilket var en förbättring från 2012 då motsvarande index var 43. När det gäller separata delar så som handläggningstiden för bygglov redovisas endast svarsansdelar och då var det 49 procent som svarade att de instämmer helt eller ganska väl i påståendet att handläggningstiden är rimlig. Detta är en förbättring från 33 procent år 2012. På motsvarande sätt tyckte 52 procent att det var enkelt att komma i kontakt med bygglovshandläggare och 68 procent att beslutet var tydligt och klart.

I årsredovisningen för nämnden framgår även hur stor andel av bygglovsärendena som fått avgörande inom tio veckor efter att ärendet blivit komplett. Detta uppgick till 96 procent under 2013 och mättes ej 2012. Ärendena ska inom två veckor enligt målet, men detta har ej kunnat följas upp då verktyg för detta saknas i systemet. När det gäller SBA:s mätning ges bygglovshandläggningen NKI 38, motsvarande index var 65 år 2011. NKI inom markupplåtelse gavs index 57, år 2011 var det för få som svarade. SBA:s enkät genomförs vart annat år. Med anledning av detta ska nämnden tillsammans med kommunledningsförvaltningen arbeta för ett bättre näringslivsklimat i kommunen i form av bättre service, bemötande och handläggningstider.

Förutom detta får nämnden månadsvisa rapporter om bygglovsverksamheten. I rapporterna redovisas antalet nya och avgjorda ärenden fördelade på bygglovsärenden och tillsynsärenden. Vidare framgår status för de längre ärenden som nämnden handlägger och de som inkommit under månaden. Även garantin om att handlägga ärenden snabbare än tio veckor berörs genom att antalet kompletta ärenden redovisas och antalet kompletta ärenden som fått beslut inom tio veckor redovisas.

2.3.3. Rutiner för information kring överklaganden

I rutinen för expediering av beslut som går sökande mot skickas med rekommenderat brev med mottagningsbevis av bygglovsassistent. Om det rekommenderade beslutet inte hämtas ut av sökande sker utskick med så kallad förenklad delgivning. Detta består i att ett brev med beslutsmeddelande skickas ut. Därefter skickas ytterligare ett brev ut inom en till två dagar senare. I det andra brevet framgår att samhällsbyggnadsförvaltningen betraktar sökande som informerad två veckor efter detta datum och att de tre veckorna för överklagan räknas från detta datum.

I den information som går ut om hur man överklagar i samband med avslag framgår att sökande kan överklagabeslut och vilka uppgifter som måste lämnas i samband med detta.

2.3.4. Iakttagelser och bedömningar

Vår bedömning är att nämnden genom mål och rutiner upprättat styrning i syfte att förbättra servicen gentemot kommuninvånarna och företagarna i kommunen. Enligt vår bedömning följs detta även upp på ett tillfredsställande sätt. Givet att vissa mätningar visar på förbättringspotential är det positivt att nämnden avser att vidta åtgärder för att förbättra service och bemötande.

När det gäller överklagandehänvisningen innehåller dokumentet som distribueras i samband med beslut ingen information om att sökande kan få mer information eller hjälp med sin överklagan från samhällsbyggnadsförvaltningen, vilket vi rekommenderar.

2.4. Socialnämnden

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorgen gällande barn- och ungdomar, ekonomiskt bistånd, vuxna med beroende och missbruk samt vuxna med psykiska funktionshinder. Socialnämnden ansvarar också för de öppna förskolorna i kommunen och beslutar om serveringstillstånd. Inom socialförvaltningen finns omkring 500 anställda. Vi har i denna granskning valt att avgränsa oss till beslutsrutinen om ekonomiskt bistånd då beslutstypen är den mest förekommande myndighetsutövningen inom nämndens verksamhetsområde.

2.4.1. Styrning och mål avseende service

Av de mål som har bäring på revisionsfrågan kan nämnas att socialförvaltningen vill öka medborgarnas kännedom om och tillgänglighet till förvaltningens utbud och tjänster så att fler på eget initiativ söker stöd i ett tidigt skede, detta är kopplat till fullmäktiges mål att *Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter*. Vidare är ett av målen är att människor som beviljas stöd och hjälp eller som får en serviceinsats ska också tycka att de blir hjälpta, detta återfinns inom fullmäktiges målområde *Välfärd med kvalitet för alla*. Till detta finns NKI-mål för ekonomiskt bistånd, resursenheten för barn och unga 0-20 år, resursenheten öppna förskolan, socialpsykiatriska enheten, utredningsenheten barn och unga 0-20 år och vuxenenheten. Målen för NKI-värdena varierar mellan 73 till 91 och mäts via nämndens brukarenkät.

Till målet att män och kvinnor och barn möter en rättsäker verksamhet finns mål för utredningstid uppsatta. När det gäller år 2013 var målet för barn och unga 110 dagar och för personer med psykiska funktionshinder respektive missbruksproblem 60 dagar. Till målet om större och mer varierat utbud av stöd- och hjälpinsatser som invånare kan ta del av utan myndighetsbeslut finns en indikator om kötid för hushåll i väntan på budget- och skuldrådgivning, men inget uttalat måltal fanns 2013. I nämndens ettårsplan 2014 finns dock målsättningen om max fyra veckors kötid. Man har även ett mål om förhandsbedömningar av barn och unga som ska färdigställas inom två veckor. Som en del av målet om effektiv och kreativ kommu-

nal organisation finns åtagandet att förvaltningen ska förbättra tillgängligheten i lokaler och i olika kommunikationskanaler.

För 2014 finns det inom ekonomiskt bistånd målet att det ska gå max 30 dagar mellan första möte och att person fått en insats. Vidare finns det i rutinen för handläggning av ekonomiskt bistånd en målsättning om att första besöket ska genomföras inom två till fyra veckor efter att ansökan inkom. Ett problem med att uppfylla detta kan bli när handläggarna får in för tidiga ansökningar, där sökande vill försäkra sig om att få ekonomiskt bistånd i framtiden. I dessa fall avvaktar handläggaren med besök tills de blir aktuellt.

2.4.2. Uppföljningar av mål och service

Inom socialnämndens verksamhetsområde är det huvudsakligen årsredovisningen som tillsammans med brukarenkäten som utgör uppföljningen av mål och service. Uppföljning av ekonomiskt utfall och antal personer i insatser med mera sker dock månatligen i samband med nämndsammanträden.

I årsredovisningen framgår bland annat att man i syfte att öka kunskap och tillgänglighet till utbud och tjänster tagit fram webbaserad information till barn och unga med psykisk ohälsa och deras familjer.

När det gäller brukarenkäten ges att måltalen inte överträffas för någon av verksamheterna. Utredningsenheten för barn och unga 0-20 år är närmast med ett totalt NKI på 72 och där är målet NKI 73. Längst ifrån är ekonomiskt bistånd med NKI 55 och vars måltal är 75. Noterbart i undersökningen är att information i samband med överklagan är det frågeområde som ges lägst omdömen i enkäten. Totalt sett fick begripligt språk, integritet, bemötande och kompetens de högsta omdömena.

I uppföljningen av utredningstid framgår att man klarade de uppställda måltalen. Handläggningen av ärenden kring barn och unga tog i genomsnitt 104 dagar under 2013 mot målet 110. Utredningen kring personer med psykiskt funktionshinder tog 43 dagar under 2013 mot målet 60 dagar och personer med missbruksproblem tog i genomsnitt 55 dagar, också det hade målet 60 dagar. I årsredovisningen visas även ett nyckeltal kring hur stor andel av utredningar kring personer med psykiskt funktionsnedsättning som avslutats inom fyra månader. Under 2013 var andelen 95 procent.

När det gäller kötiden för budget- och skuldrådgivning var den under 2013 åtta veckor i genomsnitt, vilket är betydligt bättre än 2012 då hushållen fick vänta i genomsnitt 28 veckor.

2.4.3. Rutiner för information kring överklaganden

Socialnämnden skickar med besvärshänvisning vid avslag. Detta skickas med rekommenderat brev eller med så kallad förenklad delgivning där två försändelser skickas inom loppet av ett par dagar. Det första brevet, ärendebudet, är beslutet och det andra brevet innehåller information om att nämnden anser att sökande tagit del av beslutet från och med 14 dagar efter att det andra brevet är skickat och att perioden för överklagande räknas från detta datum.

I dokumentet *Om du inte är nöjd med ditt beslut* framgår att sökande har tre veckor på sig att överklaga, hur man går tillväga och vad som sedan händer med överklagan. Det framgår även att man kan få hjälp av kommunens Medborgarkontor. Dokumentet skickas rutinmässigt med vid avslagsbeslut.

2.4.4. Iakttagelser och bedömningar

Vår bedömning är att nämnden genom mål och rutiner upprättat styrning i syfte att förbättra servicen gentemot de kommuninvånare som kommer i kontakt med nämndens verksamheter. Vidare sker en strukturerad uppföljning av de mål som nämnden satt upp. Vi saknar måltal för vissa indikatorer, vilka då främst blir ett mått på utvecklingen mellan åren, och vi rekommenderar att detta fastställs i större utsträckning.

Vid intervjutillfället kunde vi också notera att verksamheterna inte har för vana att resonera i termer av service till kommuninvånarna. Detta förklaras delvis av att handläggning i stor utsträckning sker via personliga möten med sökande, än inom andra verksamhetsområden.

När det gäller överklagandehänvisningen som rutinmässigt skickas ut med avslagsbeslut är vår bedömning att den innehåller all information som lagen kräver. Det finns även en hänvisning till var man kan vända sig för att få hjälp med sin överklagan. Dokumentet är även föredömligt enkelt formulerat utan onödigt byråkratiskt språk.

2.5. Vård- och omsorgsnämnden

Nämnden ansvarar för verksamheterna äldreomsorg och omsorg för personer med funktionsnedsättning. Inom detta uppdrag ryms vård- och omsorgsboenden, hemtjänst, dagverksamhet samt grupp- och servicebostäder, personlig assistans och ledsagare. Verksamhetsområdet Myndighet handlägger ansökningar och beslutar om stöd från äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning, avgifter och bostadsanpassningsbidrag. Vi har i denna granskning valt att avgränsa oss till handläggningsrutinen av biståndsbeslut inom äldreomsorgen enligt Socialtjänstlagen och inom detta område finns 17 handläggare.

2.5.1. Styrning och mål avseende service

När det gäller Myndighet finns målet att all intern och extern information ska vara uppdaterad, korrekt och lättillgänglig, vilken utgår från fullmäktiges mål *Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen*. Vidare arbetar verksamhetsområdet med tätare uppföljningar kring handläggningstider för de olika beslutstyperna. Inom hemtjänst finns uppsatta tidsgränser för handläggning. För hemtjänstinsatser är målet att beslut ska fattas inom en månad efter att ansökan inkommit. När det gäller ansökan om särskilt boende och hemvårdsbidrag är målet beslut inom tre månader.

I vård- och omsorgsnämndens mål och åtaganden för 2014 finns inom området *Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen* det nya målet att samtliga synpunkter och klagomål om egna verksamheten ska besvaras inom tio dagar. Vidare finns målet att brukarna ska vara nöjda med bemötandet. Det finns även ett

mål om att andelen kvinnor och män som upplever tillgängligheten vid telefonkontakt med kommunen är hög.

Det finns inom verksamhetsområdet fastställda handlägningsrutiner för äldreomsorgen där både vård- och omsorgsnämndens målbild 2016, tillämplig lagstiftning, socialtjänsten samt handläggning och dokumentation av ärenden och samverkan.

2.5.2. Uppföljningar av mål och service

Uppföljning av de mål som finns redovisas dels i verksamhetsområdet Myndighets bokslut och i vård- och omsorgsnämndens årsredovisning. När det gäller LSS-handläggarna redovisas andelen beslut som verkställts inom en månad, tre månader eller tre månader och längre fördelat på beslutstyper så som personlig assistans, daglig verksamhet m.fl. Kortast handläggningstid har insatsen ledsagarservice, men vi har ej noterat några kommunala målsättningar inom LSS-verksamheten.

I vård- och omsorgsnämndens årsredovisning för 2013 finns indikatorn att brukare är nöjda med bemötandet i verksamheterna. Andelarna nöjda brukare fördelas på olika verksamhetsområden. Inom äldreomsorgen var 92 procent nöjda, inom hemtjänsten 89 procent och när det gäller omsorgen för funktionshindrade var andelen 77 procent.

När det gäller beslut enligt Socialtjänstlagen (SoL) sker samtliga hemtjänstbeslut fattas inom en månad. Samtliga insatser inom särskilt boende/hemvårdnadsbidrag verkställdes inom tre månader. Till Kommun- och LandstingsDatabasen (Kolada) har man rapporterat in medianvärden för handläggningstider. I detta fall 53 inom LSS och 53 inom SoL. Handläggningstiderna har halverats inom båda områden sedan 2011.

Vid intervju har det framkommit att flertalet nyckeltal, bland annat de till Kolada, och utvärderingar av processen från ansökan till beslut inte enbart mäter myndighetsutövningen. Detta beror på att nyckeltalen ofta tar hänsyn till tiden från ansökan till verkställighet och att verksamhetsomdömena främst berör själva insatsen och inte besluten om insats.

2.5.3. Rutiner för information kring överklaganden

Myndighet inom vård- och omsorgsnämnden skickar vanligen avslagsbeslut med förenklad delgivning enligt rutin som beskrivits inom socialnämnden tidigare. Rekommenderade försändelser med mottagningsbevis skickas mer sällan, men det förekommer. Rutinerna för detta finns beskrivna i handlägningsrutinerna och särskilda mallar för detta finns tillgängliga via intranätet.

I dokumentet *Hur man överklagar* framgår att sökande har tre veckor på sig att överklaga, hur man går tillväga och vad som sedan händer med överklagan. Det framgår även att man kan vända sig till beslutsfattaren eller dess företrädare om något är oklart. Dokumentet skickas rutinmässigt med vid avslagsbeslut.

2.5.4. Iakttagelser och bedömningar

Vår bedömning är att nämnden genom mål och rutiner delvis upprättat styrning i syfte att förbättra servicen gentemot de kommuninvånare som kommer i kontakt med nämndens verksamheter. Det har i granskningen framkommit att det finns svårigheter att få fram statistik över handläggningstider när det gäller själva myndighetsdelen. Detta kommer att förbättras i samband med att nämnden byter verksamhetssystem, vilket vi välkomnar. Vi saknar måltal för vissa indikatorer, vilka då främst blir ett mått på utvecklingen mellan åren, och vi rekommenderar att detta fastställs i större utsträckning.

Vidare bedömer vi att nämnden säkerställer att mål finns och att uppföljningar och utvärderingar genomförs även inom myndighetsutövningen. Vi bedömer också att överklagandehänvisningen skulle kunna innehålla information om att man som sökande kan få mer information om hur man överklagar från verksamheten.

2014-04-10

Fredrik Alm
Projektledare

Jan Nilsson
Uppdragsansvarig

