

# Granskning av hantering av input från medborgare

**Botkyrka kommun**

Oktober 2023

*Projektledare, Petra Ribba*

*Projektmedarbetare, Nikolina Djurovic*

*Kvalitetssäkrare, Malou Olsson*



# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning av kommunstyrelsens och vård- och omsorgsnämndens arbete med hantering av input från medborgare. Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen samt vård- och omsorgsnämnden säkerställer att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen samt vård- och omsorgsnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig hantering av synpunkter från medborgare och med en tillräcklig intern kontroll.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

| Revisionsfrågor                                                                                                                                   | Bedömning   |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler?                                            | Delvis      |    |
| Följer synpunktshanteringen mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna? | Delvis      |   |
| Används inkomna synpunkter för att utveckla och förbättra verksamheten?                                                                           | VON: Delvis |  |
|                                                                                                                                                   | KS: Nej     |  |
| Sker rapportering av inkomna synpunkter till berörd nämnd i enlighet med interna riktlinjer?                                                      | Delvis      |  |
| Fattas beslut om åtgärder vid behov av berörd nämnd?                                                                                              | Nej         |  |

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi *kommunstyrelsen* att:

- Kommunstyrelsen tillser att policydokument inom området vid behov revideras samt att det säkerställs att de fastställs av fullmäktige.
- Kommunstyrelsen ser över möjligheten att effektivisera nuvarande ärendehanteringsprocess, bland annat utifrån aspekterna att kunna erbjuda en förbättrad service till medborgarna samt möjlighet till uppföljning och analys.

- Kommunstyrelsen tillser att handläggare på förvaltningarna som tilldelas hantera tillsynsärenden av registratorer får utbildning i hur ärendehanteringssystemet fungerar.
- Kommunstyrelsen tillser att det finns en rutin kring inkomna synpunktsärenden som inkommer via sociala medier.
- Kommunstyrelsen använder kommande uppföljningar som ett underlag för att utveckla verksamheten.

Efter genomförd granskning rekommenderar vi *vård- och omsorgsnämnden* att:

- Vård- och omsorgsnämnden ser över möjligheten att effektivisera nuvarande ärendehanteringsprocess, bland annat utifrån aspekterna att kunna erbjuda en förbättrad service till medborgarna samt möjlighet till uppföljning och analys.
- Vård- och omsorgsnämnden tillser att det finns en rutin som anger att samtliga inkomna synpunkter ska registreras i ärendehanteringssystemet, för att på så vis få till en tillförlitlig uppföljning och därmed också rapportering av synpunkterna.

# Innehållsförteckning

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sammanfattning</b>                                               | <b>1</b>  |
| <b>Rekommendationer</b>                                             | <b>1</b>  |
| <b>1. Inledning</b>                                                 | <b>4</b>  |
| 1.1 Bakgrund                                                        | 4         |
| 1.2 Syfte och revisionsfrågor                                       | 4         |
| 1.3 Revisionskriterier                                              | 4         |
| 1.4 Metod och Avgränsning                                           | 4         |
| <b>2. Granskningsresultat</b>                                       | <b>6</b>  |
| 2.1 Ändamålsenliga rutiner                                          | 6         |
| 2.2 Synpunktshanteringens följsamhet av mål, rutiner och riktlinjer | 10        |
| 2.3 Användning av inkomna synpunkter                                | 13        |
| 2.4 Rapportering av inkomna synpunkter                              | 15        |
| 2.5 Beslut om åtgärder                                              | 16        |
| <b>3. Samlad bedömning</b>                                          | <b>18</b> |
| 3.1 Rekommendationer                                                | 18        |
| <b>4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>                       | <b>19</b> |

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

När invånare i Botkyrka kommun har synpunkter på kommunens service, tjänster eller utemiljö kan dessa lämnas till kommunen. Av kommunens webbplats framgår att kommunen gärna vill ha reda på invånarnas synpunkter och att invånarnas åsikter är värdefulla för kommunen. Synpunkterna utgör ett underlag för att hjälpa kommunen att utveckla och förbättra kommunens service. Invånarna kan lämna sina synpunkter via e-tjänst, via telefon eller e-post till kommunens medborgarcenter. Synpunkterna skickas till den verksamhet som synpunkten handlar om och invånaren får en bekräftelse på att den har tagits emot och ett besked om vart den har skickats inom två arbetsdagar om invånaren lämnar sina kontaktuppgifter.

Revisorerna i Botkyrka kommun, har utifrån bedömning av risk och väsentlighet funnit det angeläget att granska om kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden säkerställer att synpunktshanteringen fungerar på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

## 1.2 Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen samt vård- och omsorgsnämnden säkerställer att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Granskningen har sin utgångspunkt i följande revisionsfrågor:

1. Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler?
2. Följer synpunktshanteringen mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna?
3. Används inkomna synpunkter för att utveckla och förbättra verksamheten?
4. Sker rapportering av inkomna synpunkter till berörd nämnd i enlighet med interna riktlinjer?
5. Fattas beslut om åtgärder vid behov av berörd nämnd?

## 1.3 Revisionskriterier

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Interna mål, rutiner och riktlinjer

## 1.4 Metod och Avgränsning

Granskningen avgränsas till att avse kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden. I tid avgränsas granskningen i huvudsak till år 2023. Granskningen avgränsas även till att inte beröra den författningsreglerade synpunkts- och klagomålshanteringen inom hälso- och sjukvårdsområdet.

Granskningen sker genom dokumentstudier relevanta för granskningens omfattning, genomgång av protokoll samt genom intervju med berörda tjänstepersoner.

Vi har genomfört intervjuer med följande personer:

- Registrator för vård- och omsorgsförvaltningen
- Registrator för kommunstyrelseförvaltningen
- Enhetschef för vård- och omsorgsförvaltningen
- Kvalitetschef
- Utvecklingsledare
- Samhällsvägleddare - Medborgarcenter

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

## 2. Granskningsresultat

I följande avsnitt redovisas de iakttagelser och bedömningar som vi gjort kopplat till respektive revisionsfråga.

### 2.1 Ändamålsenliga rutiner

*Revisionsfråga 1: Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler?*

Inom denna revisionsfråga har vi granskat och bedömt vilka rutiner, riktlinjer och styrdokument som kommunen har för att hantera inkomna synpunkter från medborgare.

#### 2.1.1 Iakttagelser

Nedan följer en redovisning av de riktlinjer och styrdokument som vi har tagit del av inom ramen för vår granskning.

- **Policy för hantering av synpunkter**, antaget av kommunfullmäktige 2018-06-19 och gällande till 2023-06-30.
- **Kontaktpolicy**, antaget av kommunfullmäktige 2017-04-27 och gällande till januari 2022.
- **Kontaktlöfte Strategi**, antaget av kommunfullmäktige 2017-04-27 och är gällande till januari 2022.
- **Synpunktshantering, instruktion för politisk beredning**, antagen av kommunstyrelseförvaltningen 2019-03-12.
- **Synpunktshantering beskrivning**, det framgår inte vem som antagit dokumentet eller när det antagits.
- **Riktlinje Synpunkter och klagomål**, antagen av vård- och omsorgsdirektören 2023-05-12.

#### Policy för hantering av synpunkter

Enligt policyn syftar kommunens hantering av synpunkter till att identifiera samt rätta till fel och brister, att ta till vara synpunkter för att kunna utveckla, kvalitetssäkra och förbättra verksamheterna i Botkyrka kommun samt utveckla relationen med invånare, brukare och näringsidkare.

Av policyn framgår definition av synpunkt och avgränsning. Det framgår bland annat att en synpunkt kan vara ett klagomål men även ett utvecklingsförslag som avser den kommunala verksamheten. Det framgår även att kommunens policy för hantering av synpunkter inte avser felanmälningar, medarbetares synpunkter på verksamheter, synpunkter som rör kommunens arbetsgivaransvar samt skadeståndsanspråk eller överklaganden.

Inom socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen finns även en författningsreglerad synpunkts- och klagomålshantering.

Invånare kan lämna synpunkter (felanmälan eller synpunkter) till kommunens Medborgarcenter via alla tillgängliga kanaler (e-tjänst, brevpost, e-post eller via telefon).

Medborgarcenter fördelar inlämnade synpunkter till berörd förvaltning för besvarande och har också möjlighet att besvara inkomna synpunkter direkt, om berörd förvaltning/nämnd och Medborgarcenter godkänt en sådan hantering. Medborgarcenter ansvarar för att bekräfta att synpunkten är mottagen, i enlighet med kommunens kontaktlöfte.

Kommunens samtliga medarbetare ansvarar för att ta emot och svara på synpunkter enligt bland annat följande punkter:

- Hanteringen av synpunkter ska ske enligt kommunens kontaktlöfte.
- Handläggaren avgör, i samråd med sin chef, synpunktens beskaffenhet.
- Återkoppling till nämnd över inkomna/besvarade synpunkter sker minst en gång/år.
- Nämndens ordförande ska hållas löpande informerad om de synpunkter som inkommer och rör nämndens ansvarsområde.

Vidare framgår att vissa inkomna synpunkter hanteras direkt medan andra kräver en längre och fördjupad handläggning.

### **Kontaktpolicy**

Policydokumentet beskriver hur bemötandet och servicen ska vara från kommunen gentemot sina medborgare, företagare och besökare. Det framgår att det ska vara lätt för medborgare att komma i kontakt med Botkyrka kommun oavsett ärende. Alla som vänder sig till kommunen ska bli engagerat, vänligt och professionellt bemötta. Medborgare ska i sin kontakt med kommunen alltid få en god service, få svar på sina frågor och ha möjlighet att lämna synpunkter eller klagomål oavsett vilken kontaktingång till kommunen de valt. De ska enkelt kunna få en samordnad service, oberoende av vilken kanal de väljer eller vilken del av organisationen de kontaktar. Allmänna handlingar som får lämnas ut ska enligt lag lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Någon eller några dagars fördröjning kan godtas om en sådan fördröjning är nödvändig för att ta ställning till om den efterfrågade handlingen är allmän eller omfattas av sekretess. Ett visst dröjsmål kan ibland vara ofrånkomligt om framställningen avser eller kräver genomgång av ett omfattande material.

### **Kontaktlöfte strategi**

Strategidokumentet beskriver det löfte som kommunen vill ge till medborgaren i sina kontakter med kommunen. Det framhålls att medborgaren har rätt att få svar på sina frågor, framföra synpunkter och få bra service oavsett vem som framför sina frågor och synpunkter. Personen som vill lämna synpunkter ska kunna göra det bland annat via besök, e-post, brev eller telefon. De som kommer i kontakt med kommunen ska enligt kontaktlöftet få svar på sina frågor, respons på synpunkter och få en bekräftelse på felanmälan inkommit inom två arbetsdagar. Om frågan är komplicerad kan kommunen behöva mer tid för att undersöka frågan.

### **Synpunktshantering - instruktion synpunkt för politisk beredning**

Av instruktionen framgår att handläggaren, i samråd med sin chef, avgör om synpunkten är av politisk karaktär eller principiell vikt. Om synpunkten är av politisk karaktär eller principiell vikt kan den lyftas för hantering av berörd nämnd. Detta ska i så fall ske efter beslut av nämndens ordförande. Handläggare kontaktar nämndsekreterare som i sin tur lyfter ärendet med nämndordförande som avgör om ärendet ska behandlas i nämnd eller ej.

## **Synpunktshantering beskrivning**

Av dokumentet framgår en rutinbeskrivning kring hur en inkommen synpunkt hanteras. Det framgår bland annat att medborgare skriver in sin synpunkt i e-tjänst för synpunkter på Botkyrka.se alternativt ringer eller mailar in sin synpunkt. Synpunkten registreras i e-tjänsteplattformen Abou som i första steg hamnar hos Medborgarcenter. Inkomna synpunkter som kommer via medborgarcenter registreras i systemet Abou. När synpunkten registrerats skickas en automatisk bekräftelse via Abou att synpunkten är mottagen med ett ärendenummer. Handläggare på medborgarcenter gör en värdering av om det är en synpunkt eller om den behöver behandlas som en felanmälan. Bedöms det vara en synpunkt plockas den ut ur Abou och skickas via mail till registrator på berörd förvaltning. Den berörda registratorn startar ärende i synpunktsdirariet public 360 och tilldelar synpunktshandlingen till rätt avdelning eller ansvarig handläggare på rätt förvaltning. Bekräftelse med uppgift om handläggande förvaltning samt diarienummer går ut till synpunktslämnaren.

Handläggare besvarar synpunkten genom att registrera ett svar i public 360 och ser till att svar når synpunktslämnaren, vanligtvis via e-post, post eller telefon. Enligt dokumentet framgår det att detta ska genomföras inom 10 arbetsdagar. Efter att handläggare åtgärdat synpunkten lämnas svar i public 360 och registrator avslutar ärendet samt fyller i svarstid. Det framgår vidare av dokumentet att inkomna synpunkter redovisas för ansvarig nämnd minst en gång per år.

## **Synpunkter och klagomål - Vård och omsorg**

Av riktlinjen framgår att den syftar till att säkerställa att synpunkter och klagomål tas om hand, beaktas och återkopplas på ett systematiskt sätt. Syftet med synpunktshandlingen är att förbättra verksamheten och förhindra att brister uppstår igen. Syftet är också att sprida goda exempel. Riktlinjen redogör för begreppen klagomål och synpunkt.

Inkomna klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Utifrån den analysen ska aktiviteter vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Samtliga medarbetare ska känna till och följa gällande riktlinjer och rutiner för synpunktshantering. I de fall medarbetaren uppfattar händelsen som skäl för "misstanke om allvarliga missförhållanden (lex Sarah)" ska denne rapportera händelsen i enlighet med "Avvikelse och missförhållanden – rapportera och utreda (SoL och LSS) – riktlinje".

Enligt riktlinjen är enhetschefen oftast den som ansvarar för att svara på synpunkten. Enhetschefen ansvarar även för att inkomna synpunkter på den egna enheten följs upp enligt det arbetssätt som beskrivs. Skulle den aktuella synpunkten beröra aktuell chef lämnas utredningen till närmast överliggande chef. Gäller synpunkten hälso- och sjukvård hanteras synpunkten av enhetschef för hälso- och sjukvård. Verksamhetschef är ansvarig för att svara på synpunkter som gäller sitt verksamhetsområde samt för att processen inom sitt ansvarsområde tillämpas enligt dessa riktlinjer. Vård- och omsorgsdirektören kan vara mottagare av en synpunkt och ansvarar för att svara på synpunkter som rör hela förvaltningen samt avgör när verksamheten ska besvara

synpunkten. Ordförande för nämnden kan ibland bli mottagare för synpunkter och avgör när synpunkten kan besvaras av förvaltningen och när den inte kan göra det.

Riktlinjen beskriver rutinen för att ta emot synpunkter enligt följande:

- Synpunkter kan lämnas digitalt på kommunens webbsida via en e-tjänst, muntligen genom att synpunktslämnaren ringer till medborgarcenter alternativt skriver ett brev till kommunen. En synpunkt som kommer in på något av dessa sätt skickas till den berörda förvaltningens registrator och ett ärende görs i synpunktsdiariet public 360.
- Synpunkter som inkommer via kommunens webbsida registreras av Medborgarcenter i systemet Abou och sänds sedan till respektive förvaltningsregistrator. Registrator kontrollerar att det är rätt mottagarförvaltning och registrerar i ärendehanteringssystemets synpunktsdiarium (public 360) för att diarieföra synpunkten. Registrator tilldelar synpunktsärendet till ansvarig handläggare på sin förvaltning beroende på synpunktens innehåll.
- Registrator sänder en mottagningsbekräftelse till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar att ärendet bland annat är mottaget och fått ett diarienummer. Tilldelade handläggare ansvarar för att besvara synpunkten inom tio arbetsdagar från att synpunkten inkommit till kommunen och att synpunkten tas upp, redovisas och följs upp inom verksamheten.
- Svaret ska diarieföras av den som hanterar synpunkten i ärendehanteringssystemet (public 360). Om svaret på synpunkten är muntlig ska det svaret sammanfattas skriftligen och läggas in i public 360.
- När den som hanterar synpunkter tror att den är utagerad och klar ska synpunktsärendet avslutas. Ärendet skickas därefter automatiskt till registrator för avslut och inregistrering av statistikuppgifter.

Av intervjuer framgår att ett antal synpunkter inom vård och omsorgsförvaltningen kommer muntligt och är av lättare karaktär, dessa hanteras direkt och registreras sällan i Public 360. Varje person som får in synpunkter tar med sig det till veckomöten på enheten dessa skrivs upp manuellt i en excellista. Det förekommer ingen dokumenterad rutin kring dessa typer av synpunkter. Representanter från kommunstyrelseförvaltningen framhåller vikten av att alla som får in synpunkter till sig från medborgare informerar om att medborgarna ska lämna synpunkter via e-tjänsten. Detta för att synpunkten ska kunna rapporteras in i systemet public 360 och förvaltningen därmed får koll på flödet av de synpunkter som kommer in.

Vid intervjuer framgår att majoriteten av de synpunkter som inkommer i kommunen tilldelas enhetschefer. Enhetscheferna kan sedan i sin tur tilldela ärendet inom den egna enheten.

### **Lathundar kommunövergripande**

Vi har även inom ramen för granskningen tagit del av lathundar för hur man ska hantera synpunkter för handläggare och huvudregistratorer.

- Hantera Synpunkter - lathund för handläggare

- Hantera Synpunkter - lathund för registratorer

Vi har inom ramen för granskningen tagit del av ett antal lathundar som beskriver hanteringen av synpunkter för handläggare och registratorer. Lathunden för handläggare beskriver hur handläggningen av en inkommen synpunkt ska hanteras och lathunden för registratorer är en vägledning för registreringen av inkomna synpunkter.

Av intervjuer framkommer att det inte finns något specifikt rutindokument för synpunkter som inkommer via sociala medier, däremot beskrivs att två kontaktpersoner på Medborgarkontoret bevakar Facebook och Instagram.

Vid intervjuer beskrivs att de flesta inkomna synpunkter inom kommunstyrelseförvaltningen kommer in via e-tjänsten och genom Medborgarcenter. Medborgarcenter tar emot synpunkterna och skickar vidare dessa till berörd registrator på förvaltningen. Därefter skickar registratorerna ett bekräftelsemail till medborgaren med svarsbekräftelse. De som sitter som handläggare på medborgarcenter handlägger inga synpunktsärenden. Rutiner och policy som finns följs och fungerar bra, däremot saknas det en dokumenterad rutin vad gäller hantering av inkomna synpunkter som kommer in via sociala medier. De styrdokument och policys som finns är däremot inte uppdaterade men de upplevs däremot vara aktuella trots detta. Inom vård- och omsorgsförvaltningen är det däremot vanligt att synpunkter lämnas muntligen och kommer direkt via verksamheten som oftast rör det enskilda stödet. Dessa ärenden som inkommer muntligt och bedöms vara av lättare karaktär hanteras skyndsamt och registreras inte i public 360.

### **2.1.2 Bedömning**

*Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler?*

Delvis.

Vi grundar vår bedömning utifrån att det finns framtagna rutiner och policys för att hantera inkomna synpunkter. Dock noterar vi att en majoritet av de kommunövergripande styrdokument som rör synpunktshantering inte är giltiga och är utifrån det i behov av en översyn. Vi noterar att det inte finns en dokumenterad rutin avseende hantering av inkomna synpunkter via sociala medier.

## **2.2 Synpunktshanteringens följsamhet av mål, rutiner och riktlinjer**

*Revisionsfråga 2: Följer synpunktshantering mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna?*

Inom denna revisionsfråga har vi granskat och bedömt om det finns en följsamhet av synpunktshanteringens mål, rutiner och riktlinjer gällande bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna.

### **2.2.1 Iakttagelser**

Av Mål och budget 2023 med flerårsplan 2024-2026, framgår kommunfullmäktiges utvecklingsmål och mått. Av dokumentet framgår måttet: *Andel synpunkter som*

*besvaras inom 10 dagar ökar, som ett mått inom utvecklingsmålet Botkyrkaborna har förtroende för kommunen som organisation.*

Vid intervjuer framkommer att de mål som finns är att arbeta med synpunkterna som inkommit skyndsamt och att synpunkterna ska besvaras inom 10 dagar. Av intervjuer framgår vidare att de rutiner och styrdokument som finns kopplade till hanteringen och återkoppling till medborgarna upplevs ändamålsenliga. Däremot framkommer att några dokument inte är uppdaterade men att de ändå upplevs vara aktuella och efterföljs. Styrdokumenterna upplevs även vara lättillgängliga.

### **Kommunstyrelsen**

Av Mål och budget 2023 med flerårsplan, framgår att kommunstyrelsen inkluderat måttet *Andelen synpunkter som besvaras av kommunstyrelsens verksamheter inom 10 dagar*, för 2023 inom kommunstyrelsens mål *Kommunstyrelsen ger god service åt Botkyrkaborna*.

Av kommunstyrelsens verksamhetsberättelse 2022 framgår en sammanställning av ett antal mått, bland annat kan man utläsa vilka mål som var satta för 2022 kopplat till synpunktshanteringen samt utfall för 2022. Målet kopplat till kommunstyrelsens synpunktshantering 2022 var: *Kommunstyrelsen ger god service åt Botkyrkaborna*. Målet är nedbrutet från Fullmäktiges utvecklingsmål för 2022: *Botkyrkaborna har förtroende för kommunen som organisation*. Av verksamhetsberättelse framgår att arbetet med att utveckla kommunens service varit prioriterat under året i syfte att ge god service åt Botkyrkaborna. Vidare framgår att andelen synpunkter som besvaras av kommunstyrelsens verksamheter inom 10 dagar har sjunkit sedan 2021. Enbart 31% av synpunkterna har besvarats inom angiven tid och målet var 85%.

Vi har även tagit del av statistik för inkomna synpunkter till kommunstyrelseförvaltningen under perioden januari till juni 2023. Statistiken visar att totalt 43 ärenden inkommit och att 22 (51%) av dessa besvarats inom 10 dagar.

Vi har tagit del av kommunstyrelsens delårsrapport 2022 samt verksamhetsberättelse för 2022. Av båda rapporterna framgår en beskrivning i hur många synpunktsärenden som inkommit och vilka mål som är uppsatta för året. Av verksamhetsberättelsen för 2022 framgår att det inkommit 58 synpunkter till kommunstyrelseförvaltningen under 2022. Av dessa har 18 (31%) besvarats inom 10 dagar, 9 (16%) inom 30 dagar och för 16 (27%) har svarstiden varit mer än 30 dagar. För resterande 15 (26%) synpunkter saknas uppgift om svarstid. Av verksamhetsberättelsen framgår att åtgärder som vidtagits för att säkerställa hanteringen av synpunkter är ett förtydligande av rutiner för registrator samt handläggare och att systemstödet i Public 360 har utvecklats.

Vi noterar inga identifierade risker kopplat till kommunens synpunktshantering i kommunstyrelsens internkontrollplan för 2022 och 2023.

### **Vård- och omsorg**

Av Mål och budget 2023 med flerårsplan, framgår att vård- och omsorgsnämnden inkluderat måttet: *Andel synpunkter som besvaras inom 10 dagar ökar*, för 2023 inom vård- och omsorgsnämndens mål *Botkyrkabor med stöd av nämnden upplever att de har en god omsorg*.

Av vård- och omsorgsnämndens verksamhetsberättelse 2022 framgår att nämnden hade ett mål som berörde området synpunkter - *Botkyrkaborna är trygga*. Under 2022

har förvaltningen satsat på att öka självbestämmande, delaktighet, tillgänglighet och trygghet för brukare. Förvaltningen har arbetat aktivt med att fånga upp brukarnas synpunkter och förslag på förbättringar både i vardagen och i djupintervjuer som har genomförts inom vissa enheter för att uppnå detta mål.

Vi har tagit del av nämndens kvalitetsredovisning för 2022 där statistik på inkomna synpunktsärenden framkommer. Det framgår att 58 synpunkter inkommit i kommunens ärendehanteringssystem under år 2022. Avseende svarstid har 51 % av synpunktslämnarna, där synpunkten registrerats i ärendehanteringssystemet, fått svar inom tio dagar. Enligt intervjuer och vad som framgår av kvalitetsredovisningen för 2022 tar vård- och omsorgsförvaltningen emot många fler synpunkter som är muntliga och informella, som alltså inte registreras i public 360, än de officiella som kommer in via e-tjänst eller är skriftliga. Hanteringen av dessa sker idag utanför public 360. Vi har inom ramen för vår granskning även tagit del av statistik (Excel) för antalet inkomna synpunkter från januari till sista juni 2023, statistiken visar att det totalt inkommit 43 ärenden och att 29 av dessa har besvarats inom 10 dagar.

Av vård- och omsorgsnämndens internkontrollplan för 2022 framgår att två av de identifierade riskerna var brister i synpunktshanteringen på grund av bristfälliga rutiner och arbetssätt och brister i dokumentation på grund av bristande följsamhet av rutiner. Arbetet med de identifierade riskerna följs genom framtagna egenkontroller.

Vid intervjuer med representanter från vård- och omsorgsförvaltningen framgår att det är tydligt för hur de synpunkter som inkommer via Medborgarcenter ska hanteras. Men det råder en viss osäkerhet hur man ska hantera de synpunkter som är av "lättare karaktär" såsom exempelvis "jag tycker att det drar från fönstret", "jag vill att min granne ska vara tyst" mm. Inom förvaltningen är det fortsatt vanligast att synpunkter lämnas muntligen och det finns ingen dokumenterad rutin kring hanteringen och dokumentering av dessa. Det som framgår är att dessa synpunkter tas upp på möten som hålls en gång i veckan, ibland en gång i månaden. Synpunkterna skrivs in manuellt i en Excellfil som sedan ska rapporteras in i Stratsys som är ett system som sammanställer all statistik. Däremot framkommer att det inte är vanligt att alla enheter sammanställer detta manuellt och det finns en risk att det inte kommer med i statistiken.

### **Ärendehanteringssystemet**

Som tidigare nämnts används synpunktsdiariet public 360 för synpunktshanteringen. Av intervjuer framgår att systemet är svårt att förstå om man inte arbetar i det på daglig basis och det upplevs vara ett svårhanterat system för de handläggare som tilldelas ärenden av registratorn eftersom de inte så ofta sitter med systemet. Däremot upplevs det finnas gott om stöd från registratorerna och det finns framtagna rutiner och lathundar för att få stöd i arbetet.

Det beskrivs att det inte finns någon automatisk funktion i public 360 för att påminna om en synpunkt håller på att passera 10-dagar, denna hantering är manuell och många använder sig inte av den. Detta är en risk att synpunkter inte hanteras inom 10 dagar. I dagsläget finns ett pågående arbete att kommunen ska använda sig av enbart systemet Abou för synpunktshanteringen. Abou är kommunens e-tjänsteplattform och används för handläggning av medborgarärenden.

För att kunna erbjuda bättre service till medborgarna framförs att det finns behov av ett nytt modernt ärendehanteringssystem som har ett modernare användargränssnitt än nuvarande systemstöd erbjuder. Vidare framförs önskemål om att medborgarna ska kunna följa sitt ärende och vikten av att skapa ett användarvänligt system för medborgarna.

### 2.2.2 Bedömning

*Följer synpunktshanteringen mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna?*

Delvis.

Vår bedömning grundas på att målen och rutinerna inte följs fullt ut avseende andelen synpunkter som ska besvaras inom 10 dagar. Vi noterar att muntliga synpunkter inte alltid dokumenteras och registreras i public 360. Det finns således en brist i synpunktshanteringen på grund av bristfälliga rutiner och arbetssätt av registrering i public 360 som kan leda till att brister i verksamheten inte uppmärksammas samt att medborgare inte får återkoppling. Underlaget som förvaltningen har att analysera är således inte komplett och det kan bli svårt att göra en djupare analys eller se några mönster över tid när samtliga synpunkter inte registreras. Detta kan i sin tur försvåra möjligheten för kommunen att kunna ge återkoppling till medborgaren i rätt tid. Det föreligger även en risk att ärenden "tappas bort" när dessa inte registreras i systemet.

## 2.3 Användning av inkomna synpunkter

*Revisionsfråga 3: Används inkomna synpunkter för att utveckla och förbättra verksamheten?*

Inom denna revisionsfråga har vi granskat och bedömt hur inkomna synpunkter har använts för att utveckla och förbättra verksamheterna.

### 2.3.1 Iakttagelser

Av kommunens Policy för hantering av synpunkter samt vård- och omsorgsnämndens riktlinje för synpunkter och klagomål framkommer att syftet med kommunens hantering av synpunkter är att identifiera samt rätta till fel och brister, att ta till vara synpunkter för att kunna utveckla, kvalitetssäkra och förbättra verksamheterna i Botkyrka kommun samt utveckla relationen med invånare, brukare och näringsidkare. Syftet är också att sprida goda exempel.

Av kvalitetsredovisningen för 2022 framgår att hantera synpunkter som kommer in till förvaltningen är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet och att syftet med synpunktshanteringen är att få kännedom om eventuella avvikelser från de krav och mål som framkommer av verksamheten och på så sätt förbättra och förhindra att brister uppstår samt sprida goda exempel. De synpunkter som kommer in behandlas, sammanställs och används som underlag för att förbättra kvaliteten.

Vid intervju med representanter från vård- och omsorgsförvaltningen framkommer att det sker ett systematiskt utvecklingsarbete med att förbättra verksamheten utifrån

inkomna synpunkter. Som ett exempel på att verksamheten förbättrats utifrån inkomna synpunkter beskrivs att det skett ett arbete kring bemötande under 2022 utifrån missnöjdhet i bemötandet. Det har utifrån det skett ett arbete med att skapa aktiviteter för att åtgärda missnöjet där exempel på åtgärder som vidtagits är att enheterna arbetat med bemötandefrågor och att enheterna har haft dialoger på olika teman under ett år. Av kvalitetsredovisningen för 2022 framgår att det har hållits en riktad utbildningssatsning till en boendegrupp på ett vård- och omsorgsboende efter att synpunkter på bemötandet framkommit. Av intervjuer framkommer även att synpunkter och klagomål lyfts på APT-möten.

Vidare framkommer av intervjuer att förvaltningen har en kvalitetsgala varje år där det lyfts goda exempel av bland annat vad som framgått av brukarundersökningar och vem som haft bäst bemötande och tillgänglighet. Stor vikt läggs på arbetet med att åtgärda avvikelserapporteringar. Enligt intervjuer framkommer att avvikelserapporteringen kan ses som en del av hantering av synpunkter och verksamhetsförbättring.

Av vård- och omsorgsnämndens verksamhetsberättelse för 2022 framgår att verksamheten gjort en satsning att snabbt fånga upp synpunkter från brukare via exempelvis boendegenomgångar, individuppföljningar och i det dagliga arbetet för att fler Botkyrkabor ska uppleva att de har en god omsorg. Underlag från synpunkter har analyserats och använts till att genomföra förbättringar. Även genomgångar av värdegrund har förts regelbundet.

Av kommunstyrelsens verksamhetsberättelse för 2022 framgår att det under 2022 har genomförts en Botkyrkadialog i olika stadsdelar i Botkyrka för att samla in synpunkter från medborgare. Platser där dialogerna har genomförts är skolor, vård- och omsorgsboende samt i de olika centrumen. Exempel på genomförda förbättringar utifrån inkomna synpunkter i Fittja är belysning av två hundrastgårdar, anläggning av konstgräs på en fotbollsplan, fritidsaktiviteter för ungdomar samt solstolar/strandsängar. Vid intervju med representanter från kommunstyrelseförvaltningen anges att det inte sker något systematiskt utvecklingsarbete med att förbättra verksamheten utifrån inkomna synpunkter.

### *2.3.2 Bedömning*

#### *Används inkomna synpunkter för att utveckla och förbättra verksamheten?*

Delvis.

Vår bedömning avseende vård- och omsorgsnämnden baseras på att inkomna synpunkter har använts som ett verktyg i att utveckla och förbättra verksamheten inom vård- och omsorgsnämnden. Däremot finns en risk att samtliga synpunkter inte inkommit korrekt då många av synpunkterna hanteras utanför systemet Public 360.

Nej.

Vår bedömning avseende kommunstyrelsen baseras på att inkomna synpunkter inte används som ett verktyg för att utveckla och förbättra verksamheten.

## 2.4 Rapportering av inkomna synpunkter

### *Revisionsfråga 4: Sker rapportering av inkomna synpunkter till berörd nämnd i enlighet med interna riktlinjer?*

Inom denna revisionsfråga har vi granskat och bedömt huruvida rapportering sker av inkomna synpunkter till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden i enlighet med interna riktlinjer.

#### 2.4.1 Iakttagelser

Enligt policy för hantering av synpunkter framgår att återkoppling till nämnd över inkomna/besvarade synpunkter ska ske *minst* en gång per år.

Enligt vård- och omsorgsnämndens riktlinje för synpunkter och klagomål framgår att synpunkterna ska sammanställas för att verksamheten ska kunna se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Syftet med synpunktshantering är att förbättra verksamheterna och förhindra att brister uppstår igen. Sammanställningen ska dokumenteras i en årlig sammanställning och utgöra en återkommande del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Nedan framgår de sammanställningar som vård- och omsorgsnämnden samt kommunstyrelsen tagit del av:

- Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av kvalitetsrapport 2022, vård- och omsorgsnämndens delårsrapport 2022 samt verksamhetsberättelse 2022. Av kvalitetsrapporten framgår en sammanställning av inkomna synpunkter samt hur många ärenden som har besvarats inom 10 dagar. Av verksamhetsberättelsen för 2022 framgår vilka åtgärder som vidtagits och hur förvaltningen arbetat för att fånga upp brukarnas synpunkter för att genomföra förslag på förbättringar.
- Kommunstyrelsen har behandlat kommunstyrelsens delårsrapport 2022 och kommunstyrelsens verksamhetsberättelse 2022. Av dessa rapporter återfinns statistik för inkomna synpunkter. Det framgår även vilka mål som är satta och hur förvaltningen arbetat med målen under året.

Vid intervjuer framkommer att kommunstyrelseförvaltningen samt vård- och omsorgsförvaltningen har tertialvisa uppföljningar av synpunkter som inkommit. Dessa sammanställs i verksamhetssystemet Stratsys. De inkomna synpunkterna registreras automatiskt i Stratsys om de inkommit och registrerats i public 360. De ärenden som hanteras utanför systemet behöver därför registreras manuellt i Stratsys. Därefter kan en sammanställning och analys göras av inkomna synpunkter som sedan skickas till nämnd.

Inom vård- och omsorgsförvaltningen sammanställs även en kvalitetsrapport varje år som kommer upp i nämnd, där bland annat avvikelserapportering återfinns samt synpunktshantering.

## 2.4.2 Bedömning

### *Sker rapportering av inkomna synpunkter till berörd nämnd i enlighet med interna riktlinjer?*

Delvis.

Bedömningen grundas på att det sker en systematisk rapportering av inkomna synpunkter genom delårs- och årsrapporter till kommunstyrelsen samt vård- och omsorgsnämnden. Utöver det rapporterar vård- och omsorgsnämnden en kvalitetsrapport varje år. Däremot förekommer en viss osäkerhet kring rapportering av inkomna synpunkter i public 360 och vi kan konstatera att risker därmed kan uppstå att samtliga synpunkter registreras och rapporteras i nämnd. Detta i sin tur försvårar uppföljningsprocessen och därmed också rapporteringen till nämnderna.

## 2.5 Beslut om åtgärder

### *Revisionsfråga 5: Fattas beslut om åtgärder vid behov av berörd nämnd?*

Inom denna revisionsfråga har vi granskat och bedömt huruvida beslut om åtgärder har fattats vid behov av kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden utifrån inkomna synpunkter.

### 2.5.1 Iakttagelser

Inom ramen för vår granskning har vi genomfört en protokollsgenomgång för vård- och omsorgsnämnden samt kommunstyrelsen för 2022 samt januari--maj 2023.

Utifrån vår genomförda protokollsgenomgång har vi inte noterat att vård- och omsorgsnämnden eller kommunstyrelsen beslutat om att vidta åtgärder med anledning av inkomna synpunktsrapporteringar. Vi har inte tagit del av delårsrapporterna för 2023 då dessa inte är framställda ännu. Vi har inte noterat någon annan rapportering till vård- och omsorgsnämnden och kommunstyrelsen utifrån vår protokollsgenomgång och utifrån intervjuerna.

### 2.5.2 Bedömning

#### *Fattas beslut om åtgärder vid behov av berörd nämnd?*

Nej.

Vår bedömning grundas på att vård- och omsorgsnämnden och kommunstyrelsen inte fattat beslut om åtgärder vid behov även om rapporteringarna indikerat att målen inte är uppfyllda.

## 3. Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning av kommunstyrelsens och vård- och omsorgsnämndens arbete med hantering av input från medborgare. Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen samt vård- och omsorgsnämnden säkerställer att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Efter genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden *inte helt* säkerställer en ändamålsenlig hantering av input från medborgare.

### 3.1 Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderar vi *kommunstyrelsen* att:

- Kommunstyrelsen tillser att policydokument inom området vid behov revideras samt att det säkerställs att de fastställs av fullmäktige.
- Kommunstyrelsen ser över möjligheten att effektivisera nuvarande ärendehanteringsprocess, bland annat utifrån aspekterna att kunna erbjuda en förbättrad service till medborgarna samt möjlighet till uppföljning och analys.
- Kommunstyrelsen tillser att handläggare på förvaltningarna som tilldelas hantera tillsynsärenden av registratorer får utbildning i hur ärendehanteringssystemet fungerar.
- Kommunstyrelsen tillser att det finns en rutin kring inkomna synpunktsärenden som inkommer via sociala medier.
- Kommunstyrelsen använder kommande uppföljningar som ett underlag för att utveckla verksamheten.

Efter genomförd granskning rekommenderar vi *vård- och omsorgsnämnden* att:

- Vård- och omsorgsnämnden ser över möjligheten att effektivisera nuvarande ärendehanteringsprocess, bland annat utifrån aspekterna att kunna erbjuda en förbättrad service till medborgarna samt möjlighet till uppföljning och analys.
- Vård- och omsorgsnämnden tillser att det finns en rutin som anger att samtliga inkomna synpunkter ska registreras i ärendehanteringssystemet, för att på så vis få till en tillförlitlig uppföljning och därmed också rapportering av synpunkterna.

## 4. Bedömningar utifrån revisionsfrågor

| Revisionsfråga                                                                                                                                       | Bedömning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler?                                            | <b>Delvis</b><br><br>Det finns framtagna rutiner och policys för att hantera inkomna synpunkter. Dock noterar vi att en majoritet av de kommunövergripande styrdokumenterna som rör synpunktshanteringen inte är giltiga. Vi noterar att det inte finns en dokumenterad rutin avseende hantering av inkomna synpunkter via sociala medier.                                                                                                              |    |
| 2. Följer synpunktshanteringen mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna? | <b>Delvis</b><br><br>Mål och rutiner följs inte fullt ut avseende andelen synpunkter som ska besvaras inom 10 dagar. Det finns således en brist i synpunktshanteringen på grund av bristfälliga rutiner och arbetssätt av registrering i public 360. Underlaget som förvaltningen har att analysera är således inte komplett och det kan bli svårt att göra en djupare analys eller se några mönster över tid när samtliga synpunkter inte registreras. |   |
| 3. Används inkomna synpunkter för att utveckla och förbättra verksamheten?                                                                           | <b>VON - Delvis</b><br><br>Inkomna synpunkter har använts som ett verktyg i att utveckla och förbättra verksamheten. Däremot finns en risk att samtliga synpunkter inte inkommit korrekt då många av synpunkterna hanteras utanför systemet Public 360.                                                                                                                                                                                                 |  |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 | <b>KS - Nej</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|                                                                                                 | Inkomna synpunkter används inte som ett verktyg för att utveckla och förbättra verksamheten.                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |
| 4. Sker rapportering av inkomna synpunkter till berörd nämnd i enlighet med interna riktlinjer? | <b>Delvis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|                                                                                                 | Det sker en systematisk rapportering av inkomna synpunkter genom delårs- och årsrapporter och årliga kvalitetsredovisningar. Däremot förekommer en viss osäkerhet kring rapportering av inkomna synpunkter i public 360. Detta kan försvåra uppföljningsprocessen och därmed också rapporteringen till nämnderna. |                                                                                      |
| 5. Fattas beslut om åtgärder vid behov av berörd nämnd?                                         | <b>Nej</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|                                                                                                 | Vård- och omsorgsnämnden och kommunstyrelsen fattar inte beslut om åtgärder vid behov även om rapporteringarna indikerat att målen inte är uppfyllda.                                                                                                                                                             |                                                                                      |

2023-10-09

Rebecka Hansson

---

*Uppdragsledare*

Petra Ribba

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-01-26. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.