

Granskning av hantering av medborgarfrågor

Södertälje kommun



Innehåll

| | | |
|-------------------------------|---|----|
| 1. | Sammanfattande bedömning och rekommendationer | 2 |
| 2. | Inledning..... | 4 |
| 2.1 | Bakgrund | 4 |
| 2.2 | Syfte och revisionsfrågor | 4 |
| 2.3 | Revisionskriterier | 4 |
| 2.4 | Genomförande och avgränsning | 5 |
| 3. | Utgångspunkter för granskningen | 6 |
| 3.1 | Förvaltningslagen (2017:900)..... | 6 |
| 3.2 | Kommunallagen | 6 |
| 3.3 | Mål och budget 2022-2024 | 6 |
| 3.4 | Styrdokument | 7 |
| 3.4.1 | Södertälje kommuns digitaliseringsstrategi | 7 |
| 3.4.2 | Handlingsplan för demokratiutveckling, Södertälje kommun 2021-2024..... | 7 |
| 3.5 | Reglementen | 7 |
| 3.5.1 | Kommunstyrelsens reglemente..... | 7 |
| 3.5.2 | Stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens reglementen | 7 |
| 4. | Kommunikationsvägar och roller | 8 |
| 4.1 | Kontaktcenter | 8 |
| 4.2 | Infracontrol | 8 |
| 4.3 | Direktkontakt med förvaltning | 8 |
| 4.4 | Bedömning | 9 |
| 5. | Resultat av genomförd granskning | 10 |
| 5.1 | Rutiner för hantering medborgarfrågor | 10 |
| 5.1.1 | Kommunövergripande | 10 |
| 5.1.2 | Kontaktcenter | 10 |
| 5.1.3 | Samhällsbyggnadskontoret | 11 |
| 5.1.4 | Bedömning | 12 |
| 5.2 | Mål för handläggningstider och svarstider | 14 |
| 5.2.1 | Kommunfullmäktiges mål..... | 14 |
| 5.2.2 | Alla e-postmeddelande ska besvaras inom två arbetsdagar..... | 14 |
| 5.2.3 | Kommunstyrelsens och nämndernas mål | 14 |
| 5.2.4 | Bedömning | 15 |
| 5.3 | Intern uppföljning | 16 |
| 5.3.1 | Kommunstyrelsen | 16 |
| 5.3.2 | Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden | 16 |
| 5.3.3 | Bedömning | 16 |
| 5.4 | Hantering av klagomål..... | 18 |
| 5.4.1 | Kommunstyrelsen | 18 |
| 5.4.2 | Tekniska nämnden och stadsbyggnadsnämnden | 18 |
| 5.4.3 | Bedömning | 18 |
| 6. | Stickprov | 20 |
| 6.1 | Beskrivning | 20 |
| 6.2 | Genomförda stickprov | 20 |
| 6.3 | Bedömning | 21 |
| 7. | Medborgarförslag | 22 |
| 7.1 | Hantering av medborgarförslag | 22 |
| 7.2 | Bedömning | 22 |
| Svar på revisionsfrågor | | 24 |
| 8. | Bilaga | 26 |
| | Källförteckning | 26 |

1. Sammanfattande bedömning och rekommendationer

EY har på uppdrag av kommunens revisorer granskat kommunens hantering av medborgarfrågor och medborgarförslag. Granskningens syfte har varit att bedöma hur kommunen säkerställer en tillfredställande tillgänglighet och service mot allmänheten. Vidare har granskningen syftat till att bedöma hur kommunen hanterar inkomna klagomål. Granskningen har avsett kommunstyrelsen, stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden.

Vår sammantagna bedömning är att kommunstyrelsen och de granskade nämnderna i huvudsak har säkerställt en tillfredställande service och tillgänglighet för allmänheten utifrån förvaltningslagens intentioner. Förvaltningslagen har ett krav på service och tillgänglighet, men det är av målsättningskaraktär och omsätts avsiktligt inte med specifika krav. Det finns därmed inte någon av förvaltningslagen eller rättspraxis bestämd gräns för hur snabbt en kommun ska besvara medborgarfrågor.

Kommunen har delvis ändamålsenliga rutiner för hanteringen av medborgarfrågor och medborgarförslag. Det finns ingen kommunövergripande kommunikationsstrategi vilket upplevs skapa en otydlighet i det strategiska kommunikationsarbetet. Det kan också leda till att medborgares bemötande skiljer sig åt mellan olika förvaltningar. Kommunstyrelsen har dokumenterade rutiner med en tillhörande informationsbank för kommunikation via kontaktcenter, som hanterar merparten av medborgarfrågorna. Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden har inte dokumenterade rutiner för hantering av medborgarfrågor, men har enligt vår bedömning ett ändamålsenligt arbetssätt för att besvara medborgarfrågor. Medborgarförslag hanteras enligt kommunens arbetsordning för medborgarförslag, men kan endast lämnas via fysisk post, vilket inte är i linje med mål i kommunens digitaliseringsstrategi.

Det stickprov som vi genomfört avseende medborgarfrågor som kommit in till kontaktcenter visar på att kommunen lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet. Samtliga frågor har fått återkoppling inom rimlig tid och 29 av 30 frågor har besvarats på ett tillräckligt sätt. Kommunen finns också tillgänglig via de kommunikationskanaler som krävs av rättspraxis.

Det finns ett kommungemensamt mål från riktlinjer för eposthantering att all e-post till kommunen ska besvaras inom 48 timmar. Riktlinjerna har inte beslutats på politisk nivå, men målet är känt inom samtliga verksamheter. Kommunstyrelsen har inga beslutade uppdrag eller indikatorer för kommunfullmäktiges mål Medborgare får god service och hög tillgänglighet, trots dess ansvar för kommunikationsfrågor enligt reglementet. Mål för handläggningstider finns beslutade i de fall där gräns för handläggningstid är reglerad i lag. Det saknas dock ett generellt mål för handläggningstider.

Kontaktcenter för statistik över inkomna ärenden inklusive svarstider och genomför medborgarundersökningar om nöjdhet med handläggning. Svarstider på e-post ingår som ett kontrollmoment i stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens internkontroll.

Möjligheten att lämna klagomål eller synpunkter är inte beslutad i lag eller i av kommunfullmäktige fastställda styrdokument. Således finns inga krav på hur klagomål ska hanteras. Vår bedömning är dock att kontaktcenter och granskade nämnders förvaltning är mottagliga för synpunkter och arbetar aktivt med att ta hänsyn till dem. Enligt kommunens hemsida ska synpunkter och klagomål rapporteras till styrelsen och nämnden två gånger per år, vilket inte görs.

Utifrån granskningens iakttagelser rekommenderar vi att kommunstyrelsen:

- ▶ Överväger att bereda en kommunövergripande kommunikationsstrategi för beslut i kommunfullmäktige i syfte att ge en mer enhetlig riktning i kommunens kommunikationsarbete.
- ▶ Fastställer riktlinjerna för eposthantering och tillser att dessa är förankrade i hela organisationen.
- ▶ Beslutar om uppdrag och/eller indikatorer för kommunfullmäktigemålet Medborgarna får god service och hög tillgänglighet.
- ▶ Utreder möjligheten att införa digitala förfaranden för att lämna medborgarförslag i enlighet med mål i kommunens digitaliseringsstrategi.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

Södertälje kommun har varje dag åtskilliga kontakter med kommuninvånarna. Kontakter sker för alla nämnder och områden inom kommunen och kan initieras av antingen kommunen eller av invånare. I det senare fallet kan det handla om exempelvis frågor till en nämnd eller en förvaltning. Enligt förvaltningslagen har den enskilde rätt att få sådan hjälp i kontakt med en myndighet att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Denna hjälp ska ges utan onödigt dröjsmål. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Kommunstyrelsen har enligt reglementet det övergripande ansvaret för att leda och samordna kommunikationsverksamheten och hand om kommunens kommunikationssystem. I kommunens *Mål och budget 2022-2024* framgår vidare att medborgarna i sina kontakter med kommunen ska ha lätt att få information om kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden samt skyndsamt ges svar på frågor och synpunkter.

Kommunens revisorer har i sin riskanalys bedömt att det finns risk för att serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen inte uppfylls. Vidare ser revisorerna en risk för att förtroendet för den kommunala förvaltningen minskar om tillgängligheten är låg eller om service till medborgarna inte fungerar. Kommunens revisorer har därför beslutat genomföra en fördjupad granskning av kommunens rutiner och arbete kring hantering av medborgarfrågor enligt förvaltningslagen.

2.2 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma hur kommunen säkerställer en tillfredställande tillgänglighet och service mot allmänheten. Vidare syftar granskningen till att bedöma hur kommunen hanterar inkomna klagomål.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Har kommunen ändamålsenliga rutiner avseende hantering av medborgarfrågor och medborgarförslag?
 - Efterlevs i sådana fall rutinerna i verksamheterna?
- ▶ Lever kommunen upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?
- ▶ Finns beslutade mål avseende handläggningstider eller svarstider?
- ▶ Genomförs någon intern uppföljning avseende handläggningstider och svarstider?
- ▶ Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera klagomål från kommuninvånare?

2.3 Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna utgörs av:

- ▶ Förvaltningslagen (2017:900)
- ▶ Kommunallagen (2017:725)
- ▶ Kommunstyrelsens reglemente
- ▶ Mål och budget 2022-2024

- ▶ Södertälje kommuns digitaliseringsstrategi

2.4 Genomförande och avgränsning

Granskningen avser kommunstyrelsen, stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden.

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer med avdelningschef kommunikation och digitalisering och resultatenhetschef Kontaktcenter samt andra relevanta tjänstemän i berörda nämnder och förvaltningar.

Dessutom har ett stickprov genomförts där frågor från medborgare till nämnd eller förvaltning samt kommunens svar på dessa frågor har kartlagts i syfte att undersöka om kommunen lever upp till 6 § Förvaltningslagen om krav på service.

3. Utgångspunkter för granskningen

3.1 Förvaltningslagen (2017:900)

Av förvaltningslagens 6 § framgår att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan dröjsmål.

Därutöver framgår av lagens 7 § att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Av regeringens proposition¹ framgår att serviceskyldigheten inte ska uppfattas som ett krav på myndigheter att i alla lägen se till att enskilda kan undvika tidsödande arbete. Utgångspunkten är att servicenivån måste anpassas till förutsättningar i det enskilda fallet. Likväl ska hjälpen ges så snabbt som möjligt med hänsyn till resultatet av den lämplighetsbedömning som avgör hjälpens omfattning i det enskilda fallet. Möjligheten att ge hjälp kan begränsas av resursbrist eller ansträngd arbetssituation, men det betonas i propositionen att en myndighet aldrig kan åberopa resursbrist som skäl för att helt avstå från att hjälpa den enskilde.

Vidare framgår av regeringens proposition samt av betänkandet² till grund för propositionen att serviceskyldigheten är av målsättningskaraktär och därmed inte konkret omsatt i rättspraxis. I betänkandet betonas att praxis rörande tillämpningen av serviceskyldigheten i den gamla förvaltningslagen i allt väsentligt härrör från JO.

Förvaltningslagen har inga uttalade krav på tillgänglighet genom specifika tekniska lösningar. Av regeringens proposition framgår dock att myndigheter enligt gällande rätt ska ta emot besök och telefonsamtal från enskilda, samt vara tillgängliga per fax och e-post och att det bör komma till uttryck även med den nya förvaltningslagen. Det betonas att kraven på tillgänglighet avsiktligt inte begränsas till specifika kommunikationsformer. I propositionen framförs också att detta inte ska tolkas alltför vidsträckt. Det finns exempelvis inget åliggande för myndigheter att använda sociala medier för att erbjuda allmänheten digitala kontaktvägar utan det får myndigheter själva avgöra i vilken utsträckning det skulle vara till nytta för verksamheten ur ett medborgarperspektiv.

3.2 Kommunallagen

Av kommunallagen 5 kap. 72 § framgår att, om kommunfullmäktige har beslutat att medborgarförslag får väckas, ska arbetsordningen reglera hur sådana förslag ska handläggas.

3.3 Mål och budget 2022-2024³

I mål och budget framgår att ett av kommunfullmäktiges mål för tidsperioden är att medborgarna får en god service och hög tillgänglighet. Inbegripet i detta är att medborgarna i sina kontakter med kommunen ska ges ett gott bemötande och ha lätt att få information om kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden. Vidare framgår att svar på frågor och synpunkter ska ges skyndsamt.

¹ 2016/17:180 *En modern och rättssäker förvaltning - ny förvaltningslag*

² SOU 2010:29 *En ny förvaltningslag*

³ Beslutad av kommunfullmäktige 2021-11-29 § 205

Enligt mål och budget 2022-2024 ska nämnderna förhålla sig till kommunfullmäktiges mål i sina verksamhetsplaner genom att utifrån kommunens styrmodell och nämndernas reglemente förtydliga och konkretisera målen inom ramen för sitt specifika samhällsuppdrag.

3.4 Styrdokument

3.4.1 Södertälje kommuns digitaliseringsstrategi⁴

Kommunens digitaliseringsstrategi gäller 2019-2022 och ska justeras och följas upp årligen. Vi har inom ramen för granskningen inte kunnat säkerställa om strategin har följts upp under perioden. Av strategin framgår som mål att medborgare ska kunna lämna sina förslag till kommunen via ett digitalt förfarande. Det framgår också som mål att tillgängligheten ska öka med hjälp av digitala tjänster, samt att kommunens digitala tjänster ska vara lättillgängliga och anpassade till höga krav på informationssäkerhet.

3.4.2 Handlingsplan för demokratiutveckling, Södertälje kommun 2021-2024⁵

Syftet med handlingsplanen för demokratiutveckling är att vägleda arbetet för att öka invånarnas inflytande, delaktighet, tillit och valdeltagande i Södertälje kommun. I handlingsplanen framgår bland annat ett mål att invånarnas inflytande, delaktighet och tillit ska öka i kommunen. Detta kopplas till mellanvalsdemokrati och kommunens arbete med att stärka möjligheten för kommunmedborgarna att få insyn och kunna påverka i beslutsprocesser.

I handlingsplanen anges jämlikt inflytande och delaktighet som ett fokusområde. En del av detta fokusområde är att kommunen ska se till att kommunens informationskanaler är tillgängliga för alla.

3.5 Reglementen⁶

3.5.1 Kommunstyrelsens reglemente

Av reglementet framgår att kommunstyrelsen ska ha hand om bland annat kommunens kommunikationssystem, IT-system och epostsystem och att kommunstyrelsen ska leda och samordna kommunikationsverksamheten.

Kommunstyrelsen samordnar innehållet i och ansvarar för kommunens externa och interna webbplats.

Vidare har kommunstyrelsen ansvar för att fortlöpande och i samråd med nämnderna följa upp de fastställda målen och återrapportera till fullmäktige. Detta inkluderar att övervaka att av fullmäktige fastställda kvalitetskrav, mål, riktlinjer och program för verksamheten samt ekonomi följs upp i nämnderna. Två gånger per år ska kommunstyrelsen rapportera till fullmäktige hur samtliga verksamheter utvecklas mot bakgrund av fastlagda mål.

3.5.2 Stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens reglementen

Stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens reglementen innehåller inte någon information relevant för granskningen.

⁴ Beslutad av kommunfullmäktige 2019-06-19 § 111

⁵ Beslutad av kommunstyrelsen 2021-05-26 §

⁶ Samtliga beslutade av kommunfullmäktige 2021-12-20 § 209

4. Kommunikationsvägar och roller

4.1 Kontaktcenter

Kommunen var vid granskningstillfället i en förändringsprocess där målsättningen är att centralisera kommunens kommunikationsvägar till kommunikationsavdelningen. En avdelningschef för avdelningen kommunikation och digitalisering har rekryterats delvis i syfte att driva detta utvecklingsarbete.

Den huvudsakliga kontaktvägen till kommunen för kommunens invånare är kontaktcenter. Kontaktcenter har funnit sedan 2014 är tänkt att fungera som den huvudsakliga vägen in i kommunen. Enligt uppgift är målet med kontaktcenter att det ska "vara enkelt och lättillgängligt att kontakta kommunen". Kontaktcenter består av 18 kommunvägledare vars uppgift är att svara på medborgarnas frågor kring alla kommunala ärenden, initiera ärenden och guida medborgarna i kontakten med den kommunala förvaltningen. För vissa frågor kan kontaktcenter även handlägga ärendet redan vid den första kontakten. Vägledarna är dock generalister och mer riktade eller komplexa frågor och ärenden skickas vidare till relevanta förvaltningar.

Kontaktcenter har ett antal kontaktvägar. Det är möjligt att mejla, ringa och besöka kontaktcenter. Det finns även en Chatbot samt en livechat i uppstartsfas. Enligt uppgift är telefonsamtal den vanligaste kommunikationsvägen. Kontaktcenter har öppet klockan 08:00 - 17:00 på måndagar till torsdagar och klockan 08:00 - 15:00 på fredagar. Övriga tider på dygnet och under helger kan inte kontaktcenter nås. Under de tiderna går det dock fortfarande att ställa frågor till kontaktcenter Chatbot.

4.2 Infracontrol

Infracontrol är kommunens inrapporteringsystem för felanmälan av brister i teknisk utrustning, exempelvis trasig gatubelysning. Felanmälan kan göras till Infracontrol via kommunens hemsida och via kommunappen. Därutöver finns också möjlighet att göra felanmälan indirekt via kontaktcenter och via direktkontakt med förvaltningen. Vid felanmälan genom direktkontakt upprättas en felanmälan i Infracontrol av handläggare. Vårt stickprov inkluderade vissa mejl som utgjorde felanmälningar. Samtliga av dessa resulterade i att felanmälan upprättades i Infracontrol och att medborgaren meddelades detta. För vidare information om stickprovet, se avsnitt 6.

När felanmälan upprättas i Infracontrol finns möjlighet för medborgare att ange kontaktuppgifter i form av telefonnummer.

4.3 Direktkontakt med förvaltning

Kontakt med kommunstyrelsens kontor sker i huvudsak genom kontaktcenter.

Samhällsbyggnadskontoret, som är förvaltning åt både tekniska nämnden och stadsbyggnadsnämnden, kan kontaktas direkt. Det finns ett antal funktionsbrevlådor tillhörande förvaltningen vilka finns tillgängliga på kommunens hemsida. Den huvudsakliga målsättningen är att medborgares ingång ska vara kontaktcenter men om en medborgare mejlar en funktionsbrevlåda kommer enligt uppgift handläggare att besvara frågan om det är möjligt, även om den inte kom in via kontaktcenter.

Vissa medborgare känner till telefonnummer och mejladresser till enskilda handläggare. Vid kontakt genom dessa ingångar handläggs ärendet om möjligt enligt ordinarie rutin för arbete med sådana ärenden.

Samhällsbyggnadskontoret finns även tillgängligt via sociala medier. Enligt uppgift används denna kanal dock framförallt för att föra ut information och relativt få ärenden kommer in

till förvaltningen via sociala medier. Kontoret använder sociala medier som en interaktiv kommunikationskanal och frågor och synpunkter på sociala medier besvaras därmed av kontoret i den mån de finns.

Av intervju har framkommit att merparten av medborgarfrågor som berör samhällsbyggnadskontoret kommer in via kontaktcenter och att felanmälningar oftast sker direkt via hemsidan eller via kommunappen.

4.4 Bedömning

Vår bedömning är att ovanstående ingångsvägar stämmer överens med förvaltningslagens krav och intentioner. Lagen öppnar för tillgänglighet genom olika tekniska kommunikationsvägar. Rättspraxis framhäver tillgänglighet genom telefoni, fysiska besök och mejl och lagens förarbeten öppnar för tillgänglighet via olika tekniska kommunikationsmedel. Vi bedömer tillgängligheten via kontaktcenter och Infracontrol samt direktkontakt med förvaltningarna som tillräcklig utifrån krav i rättspraxis.

5. Resultat av genomförd granskning

5.1 Rutiner för hantering medborgarfrågor

5.1.1 Kommunövergripande

Kommunen har inte antagit någon kommunövergripande kommunikationsstrategi eller kommunikationspolicy. Av intervju har blandade åsikter framkommit kring effekterna av detta. På verksamhetsnivå har avsaknaden av övergripande styrdokument inte noterats av de intervjuade och det finns i regel en uppfattning att handläggare vet vad de ska göra. Verksamheternas, inklusive kontaktcenters, uppdrag för hantering av medborgarfrågor upplevs som tydligt. Vid intervju har dock uppmärksammats att avsaknaden av övergripande strategi kan leda till att olika verksamheter bedriver kommunikation på olika sätt vilket kan leda till att medborgare får olika bemötande beroende på vilken förvaltning de är i kontakt med.

På strategisk nivå finns det en uppfattning att avsaknaden av övergripande styrdokument har en viss negativ effekt. Riktningen på kommunens kommunikationsarbete upplevs delvis otydligt och ett övergripande styrdokument hade enligt intervjuer kunnat lägga grunden för en bättre styrning och samordning av kommunikationsfrågorna.

Det finns en kommungemensam riktlinje för e-post⁷ som tagits fram av kommunens kommunikationsavdelning. Vi har, inom ramen för granskningen, inte kunnat säkerställa om riktlinjen varit föremål för något beslut. Enligt riktlinjen ansvarar varje medarbetare i Södertälje kommun för att ge ett gott bemötande via e-post och att alla ska känna sig välkomna i kontakten med kommunen. Alla funktionsbrevlådor i kommunens epostsystem ska kontrolleras varje vardag och övriga e-postlådor bör kontrolleras varje dag "om så är möjligt". En anställd som är frånvarande från sina meddelandekanaler i mer än två arbetsdagar måste tillse att e-posten hanteras, antingen genom automatiskt frånvaromeddelande, automatisk vidarebefordring till relevant funktionsbrevlåda eller via delegation av rätten att läsa e-posten till en annan person. Riktlinjen har endast uppmärksammats av en intervjuad och det är därmed osäkert till vilken utsträckning riktlinjen som helhet är känd inom organisationen.

5.1.2 Kontaktcenter

Vi har tagit del av en rutinbeskrivning för kontaktcenters service och hantering av medborgarfrågor. Av denna framgår ett antal interna rutiner både för den interna arbetsprocessen och för hur kontakt med medborgare ska hanteras.

Enligt beskrivningen finns en dokumenterad rutin för en planlagd introduktion på två veckor för nya medarbetare på kontaktcenter, men behovet av introduktion bedöms individuellt och kan göras längre eller kortare. Detta inkluderar upplärning i mejlhantering, telefoni och reception. Ledningsgruppen på kontaktcenter går igenom gällande rutiner för den nyanställda och beställer nödvändig hårdvara. Därefter tar mentorsgruppen vid, vilken består av flera kommunvägledare. Dessa ska introducera den nyanställda till arbetssättet på kontaktcenter och vid behov ge stöd.

Det finns enligt beskrivningen även dokumenterade rutiner för hanteringen av kontakt med medborgarna genom olika kontaktvägar.

Vid telefonsamtal med medborgare ska kommunvägledaren låta medborgaren berätta om sitt ärende och därefter bedöma om frågan kan hanteras av kontaktcenter eller skickas vidare till extern part. Om ett ärende hänvisas vidare ska vägledaren följa med i samtalet

⁷ Daterad 2019-12-17

och se till att medborgaren får kontakt med berörd person alternativt mejlar. Utöver detta framgår instruktioner avseende ordval och frågeformuleringar för att på bästa sätt få fram vad medborgaren vill. Enligt uppgift har kontaktcenter externa och interna utbildningar för att se till att så många frågor som möjligt kan besvaras. Vägledare har även tillgång till kontaktcenters egna ärendehanteringssystem. I systemet kan de söka efter tidigare ärende för stöd till hur det aktuella ärendet ska hanteras. I slutet av ett telefonsamtal ska vägledaren fråga om det är några andra frågor som medborgaren behöver hjälp med. Efter samtal ska ärendet registreras i ärendehanteringssystemet.

Vid mejlkontakt ska vägledare försöka besvara frågan internt och om det inte går skicka den vidare till andra förvaltningar. Enligt rutinbeskrivningen är mejlkontakt till stor del baserad på ett antal mallar. Det finns mejlmallar för barnomsorg, borgerlig vigsel, jobbsökande, ekonomi samt för intern kontakt med andra enheter. Om ärendet skickas vidare till andra enheter ska medborgaren enligt rutinen också få ett mejl som beskriver vilken enhet som ärendet har skickats till.

För fysiska besök på kontaktcenter gäller enligt rutinbeskrivningen att bland annat besvara kommunala frågor, ta emot och lämna ut post från medborgare som ska till enheter inom kommunen och bemöta medborgare som behöver hänvisas till enheter för djupgående hjälp i sin aktuella process. Kontaktcenters reception har specifikt mottagande av post för vigsel-, färdtjänst-, bygglovs-, lantmåteri- samt överförmyndarhandlingar som överlämnas till enheter enligt rutin.

Om ett ärende skickas till andra förvaltningar är det enligt uppgift rutin att förvaltningen i fråga kontaktas och att det stäms av att de kan hantera ärendet. I intervjuer har det framkommit en blandad bild av huruvida detta alltid efterlevs i praktiken. Bland vissa intervjuade upplevs det att ärenden ibland skickas vidare till granskade nämnders förvaltningar utan att först ha förankrats i tillräcklig utsträckning, men av andra upplevs det att kommunikationen mellan kontaktcenter och verksamheterna är god.

Enligt uppgift finns det en informationsbank som kontinuerligt byggs ut i kontaktcenters ärendehanteringssystem. Denna inkluderar rutiner, frågor och svar, och annan information för kommunvägledarna och utgör ett stöd till dem i hur olika medborgarfrågor ska besvaras. Vi har tagit del av ett utdrag ur denna informationsbank som behandlar bland annat bygglovsfrågor, felanmälan och fakturafrågor. I informationen framgår vilka svar som ska ges på olika frågor, exempelvis när tekniskt samråd ska hållas i samband med bygglovsansökan. Därutöver framgår också instruktioner för när ärenden ska skickas vidare till kontoren och vilka ärenden som kontaktcenter inte kan hantera själva. Om en fråga inte täcks in av informationsbanken och är svårbesvarad har vägledare möjlighet att diskutera med varandra eller kontakta relevant kontor för att arbeta fram ett svar.

5.1.3 Samhällsbyggnadskontoret

Samhällsbyggnadskontoret har inte några egna separata och dokumenterade rutiner för hantering av medborgarfrågor.

Det finns en handbok i kommunikation inom kontoret som ger vägledning och checklistor för medarbetare som behöver kommunicera utåt. Handboken behandlar i huvudsak kommunikation till grupper av människor, som exempelvis media eller personer boende i ett visst område. En del av informationen i handboken är även applicerbar för besvarande av medborgarfrågor, exempelvis rörande klarspråk. Handboken innehåller dock inte några riktlinjer eller rutiner för hantering av medborgarfrågor.

Enligt uppgift ska medborgarfrågor till samhällsbyggnadskontoret besvaras skyndsamt och på ett korrekt sätt. Om en handläggare får in en fråga, antingen genom att frågan har skickats vidare från kontaktcenter eller har kommit in till verksamheten genom någon

alternativ väg, ska den besvaras. Om svar inte är möjligt återkopplas med information om varför svar inte kan ges.

Av intervju har framkommit att kontoret arbetar utifrån den kommunövergripande riktlinjen om e-posthantering vilket bland annat innebär att mejl ska besvaras inom 48 timmar och på ett professionellt sätt. Enligt uppgift har det påbörjats en utbildning för handläggare inom förvaltningen som innefattar hantering av service och tillgänglighet med målsättning att skapa ett enhetligt och professionellt bemötande för medborgare.

Enligt uppgift finns rutiner för hantering av felanmälan i form av användarmanual för Infracontrol. Felanmälingar hanteras som en del av den ordinarie driften av kommunens anläggningar och om något inte fungerar repareras det. Arbeta har påbörjats med processbeskrivning för hantering av olika tekniska ärenden, men är inte slutfört. Därutöver finns det enligt uppgift en funktion som kontrollerar att felanmälingar hanteras och släcks i systemet. Vid anmälan i Infracontrol sker automatiskt återkoppling dels när anmälan har upprättats, dels när ärendet avslutas i systemet. Manuell återkoppling kan även genomföras under arbetets gång.

5.1.4 Bedömning

Det finns ingen kommunövergripande kommunikationsstrategi eller -policy. Detta är inte något som krävs av lagstiftning och avsaknaden av sådana styrdokument är i vår bedömning därmed inte i strid med förvaltningslagen. Av intervju har dock framkommit att avsaknaden av övergripande styrdokument skapar en otydlighet i kommunens kommunikationsarbete. Vi bedömer därmed att det finns en risk att medborgare kan bemötas på olika sätt och få en varierande nivå av service beroende på vilken förvaltning de är i kontakt med. Vi kan emellertid inte inom ramen för granskningen bedöma om så är fallet då granskningen inte omfattar förvaltningar utöver kommunstyrelsekontoret och samhällsbyggnadskontoret. Vi bedömer dock att kommunstyrelsen bör överväga att bereda en kommunövergripande kommunikationsstrategi för beslut i kommunfullmäktige i syfte att ge en mer enhetlig riktning i kommunikationsarbetet. Vi noterar vidare att det finns en kommunövergripande riktlinje för hantering av e-post. Denna har inte beslutats av kommunstyrelsen, vilket enligt Riktlinjer för kommunövergripande styrdokument ska göras. Vår bedömning är att kommunstyrelsen bör fastställa riktlinjerna för e-posthantering och tillse att de är förankrade inom organisationen.

Vår bedömning är att kontaktcenter har ändamålsenliga rutiner för hantering av medborgarfrågor. Av rutinbeskrivning för kontaktcenter framgår att det finns rutiner för hantering av frågor genom kontaktcenters olika kommunikationsvägar. Det finns stöd i form av en informationsbank för kommunvägledarna för hur de ska besvara olika frågor vilken enligt uppgift kontinuerligt expanderas. Därutöver kan enligt uppgift kommunvägledarna diskutera med varandra eller med relevanta förvaltningar för att besvara frågor som inte kan besvaras utifrån informationsbanken. Frågor som kontaktcenter inte kan besvara skickas till relevanta förvaltningar. I granskningen framkommer en blandad bild av samarbetet mellan kontaktcenter och förvaltningarna. Vår bedömning är att kommunstyrelsen bör säkerställa att det är tydligt hur frågor som kontaktcenter skickar vidare ska förankras i mottagande förvaltningar.

Samhällsbyggnadskontoret har inte några dokumenterade rutiner eller riktlinjer specifikt för hantering av medborgarfrågor, men det finns odokumenterade interna rutiner för arbete med inkomna frågor. Det finns en handbok för kommunikation men den behandlar i huvudsak kommunikation med media. Av intervju har framkommit att målsättning är att besvara frågor på ett korrekt och skyndsamt sätt och arbete sker enligt uppgift utifrån målet om att e-postmeddelanden till kommunen ska besvaras inom 48 timmar. Vi bedömer att detta är i linje med förvaltningslagen. Vår bedömning är vidare utifrån vad vi fått

beskrivet samt stickprov (se avsnitt 6) att de odokumenterade rutiner som styr kontorets hantering av medborgarfrågor är ändamålsenliga och i huvudsak efterlevs.

Det finns inte några beslutade riktlinjer avseende hantering av felanmälningar, men dokumenterade interna rutiner finns för den övergripande hanteringen i systemet Infracontrol. Kontaktcenter har dokumenterade rutiner för hantering av felanmälningar som anmäls via kontaktcenter. Felanmälningar åtgärdas som en del av den ordinarie driften av kommunens verksamhet. Genom Infracontrol sker automatisk återkoppling vid anmälan och när ärendet har avslutats. Återkoppling kan även genomföras manuellt under ärendets gång. Vår bedömning är att detta utgör ändamålsenliga rutiner givet den begränsade form av medborgarfrågor som felanmälningar innebär.

5.2 Mål för handläggningstider och svarstider

5.2.1 Kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktige har i mål och budget 2022-2024 beslutat om ett mål för att medborgarna får en god service och hög tillgänglighet. Inbegripet i detta är att medborgarna i sina kontakter med kommunen ska ges ett gott bemötande och ha lätt att få information om kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden. Vidare framgår att svar på frågor och synpunkter ska ges skyndsamt. I mål och budget finns ingen ytterligare precisering av vad som avses med hög tillgänglighet eller skyndsamma svar.

5.2.2 Alla e-postmeddelande ska besvaras inom två arbetsdagar

Det finns ett kommungemensamt mål att all kontakt med kommunen ska få någon slags återkoppling inom 48 timmar. Detta mål framgår i kommunens riktlinjer för e-posthantering, i vilken det står att e-post ska besvaras med någon slags besked inom två arbetsdagar. Om det tar längre tid att få fram ett slutligt besked ska svar lämnas inom två arbetsdagar om när konkret svar eller besked kan väntas. Det har av granskningen framkommit en viss osäkerhet om dokumentet riktlinjer för e-posthantering är känt inom hela organisationen men samtliga intervjuade har känt till målet och målet ingår i stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens internkontroll.

Det finns inga specifika kommunövergripande mål för svarstider genom andra kommunikationsvägar eller handläggning av medborgarfrågor utöver detta mål.

5.2.3 Kommunstyrelsens och nämndernas mål

I Verksamhetsplan för kommunstyrelsen 2022⁸ tolkas målet från mål och budget 2022 avseende service bland annat som att medborgarna ska få svar på frågor och synpunkter skyndsamt och att "det ska finnas möjlighet att hämta information och göra ärenden så enkelt och smidigt som möjligt, exempelvis via e-tjänster och digitala verktyg". Genom digitalisering och utveckling av relevanta digitala tjänster ska kommunens tillgänglighet öka. Tillgängligheten ska omfatta samtliga kanaler, e-tjänster och andra digitala tjänster men också via kommunens hemsida och sociala medier. Kontaktcenter ska fortsätta utvecklingsarbetet med att handlägga vissa ärendetyper i kontaktcenter. Det finns inga specificerade prioriterade områden eller satsningar för målet.

Kontaktcenter har enligt uppgift som målsättning att svara på all kontakt som kommit in samma dag som kontakten tagits om kontakten kom in innan kontaktcenter stänger. Målsättningen är att inga mejl ska vara obesvarade när kontaktcenters arbetsdag är över. Kontaktcenter har dock inga bestämda mål för handläggningstider av hela ärenden, utan endast för återkoppling vid kontakt.

I Verksamhetsplan för tekniska nämnden 2022⁹ tolkas målet avseende service bland annat som att synpunkter och frågor från medborgare ska besvaras skyndsamt. Vidare framgår att det är en fortsatt prioritet att nämndens serviceutbud utvecklas och förbättras.

Verksamheten ska öka digitaliseringen och utveckla fler e-tjänster, kommunikationsplattformar och portaler med tematiskt samlad information på kommunens hemsida. Som nämndspecifik inriktning anges att ärenden i Infracontrol/felanmälan ska uppdateras löpande och åtgärdade felanmälningar släckas.

Enligt uppgift finns det inga specifika mål för lösning av felanmälningar utan det ska ske så snabbt som möjligt givet tillgängliga resurser. Återkoppling vid själva felanmälan ska, om den kommer in via e-post, dock följa 48-timmarsmålet. Möjligheten att införa specifika mål

⁸ Beslutad av kommunstyrelsen 2022-02-04 § 5

⁹ Beslutad av tekniska nämnden 2022-01-27 § 10

om återkoppling och handläggningstider har diskuterats, men bedömts vara orealistiskt då ärendenas tidsåtgång varierar kraftigt.

I Verksamhetsplan för stadsbyggnadsnämnden 2022¹⁰ tolkas målet avseende service bland annat som att frågor och synpunkter ska besvaras skyndsamt. Det framgår att det är fortsatt prioriterat att nämndens serviceutbud utvecklas och förbättras. Nämnden har ett antal indikatorer kopplade till målet vilka avser handläggningstider av bygglov och planbesked, exempelvis handläggningstid från fullständig ansökan till beslut för bygglov.

Av intervju har framkommit att nämnden inte har några mål avseende handläggningstider för medborgarfrågor som berör andra områden än bygglov och planbesked.

5.2.4 Bedömning

Det finns ett kommungemensamt mål om att e-post ska besvaras inom två arbetsdagar. Det är otydligt om riktlinjerna som innehåller målet är kända inom hela organisationen men målet i sig är känt. Däremot finns det inget kommungemensamt mål för handläggningstider eller för besvarande av kommunikation som kommer in genom andra vägar än e-post. Förvaltningslagen innehåller inte några krav på exakt svarstid för medborgares kontakt med myndigheter, utan endast att kommunikationen ska vara smidig samt besvaras utan dröjsmål. Vår bedömning är att målet om svar inom 48 timmar är i linje med denna formulering. Eftersom riktlinjerna inte varit föremål för något tydligt beslut och 48-timmarsmålet i övrigt inte heller har fastslagits på politisk nivå bedömer vi att det delvis finns beslutade mål avseende svarstider.

Av kommunens mål och budget för 2022 framgår att kommunen ska vara lättillgänglig för kommunikation och att medborgare ska få svar på frågor och synpunkter skyndsamt. Detta mål utgör en del av samtliga granskade nämnders verksamhetsplaner för 2022 och tolkas på ett snarlikt sätt i den generella beskrivningen i respektive verksamhetsplan.

Kommunstyrelsen har inte några indikatorer eller prioriterade områden avseende målet. Tekniska nämnden har som prioriterat område för målet att hantera felanmälningar löpande. Stadsbyggnadsnämnden har beslutade indikatorer som är relevanta för besvarande och handläggning av medborgarfrågor avseende hantering av bygglov och planbesked. Handläggningstider avseende bygglov regleras dock av plan- och bygglagen och inte förvaltningslagen och omfattas således inte av denna granskning. Nämnden har ingen målsättning för övriga handläggningstider. Vår bedömning är att kommunstyrelsen bör fördjupa arbetet med kommunfullmäktigemålet Medborgarna får en god service och hög tillgänglighet, givet dess ansvar för kommunens kommunikationsarbete enligt reglementet och nämndernas ansvar enligt budget med att konkretisera kommunfullmäktigemålen. Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden har inte några egna beslutade mål om svarstider, men vår bedömning är att det inte är nödvändigt givet deras begränsade kommunikationsansvar. Vår bedömning är att det, utöver de fall där gräns för handläggningstid är reglerad i lag, saknas beslutade mål om handläggningstider och vi ser samtidigt svårigheterna med att ha generella mål för handläggningstider då ärenden varierar i komplexitet.

¹⁰ Beslutad av stadsbyggnadsnämnden 2022-01-25 § 2

5.3 Intern uppföljning

5.3.1 Kommunstyrelsen

Kontaktcenter för statistik över hur många ärenden som har kommit in och hur många som har besvarats. Enligt uppgift analyseras detta bland annat utifrån ett svarstidsperspektiv. Analys genomförs månadsvis.

Vi har tagit del av statistiken som förs avseende svarstider och hur stor andel av frågor som kontaktcenter löser för januari till oktober 2022. Som minst hanterade Kontaktcenter 8 720 ärenden under en månad och som mest 12 313. Lösningsgraden varierade mellan som minst 64 % i februari 2022 och som mest 79 % i maj 2022.

Enligt Delårsrapport kommunstyrelsens kontor¹¹ är det ett mål att kontaktcenter ska lösa 60 % av alla inkomna ärenden. Detta innebär att 60 % av alla ärenden ska hanteras helt inom kontaktcenter. Lösningsgraden för perioden 2022-01-01 till 2022-08-31 låg på 73 %.

Kontaktcenter genomför också en medborgarenkät där nöjdhet med löst ärende mäts. Medborgarnöjdheten kring löst ärende uppgick för perioden januari till oktober 2022 till 65 %. Det finns inget mål för hur hög nöjdheten ska vara med kontaktcenters arbete.

Kontaktcenter har ingen specifik uppföljning av handläggningstider.

5.3.2 Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden

Samhällsbyggnadskontoret för ingen samlad statistik över svarstider. Handläggningstider följs upp för de områden som beskrivits i avsnitt 5.2, bland annat för bygglovsärenden. Dessa regleras i lag¹². I övrigt genomförs ingen uppföljning av handläggningstider.

Enligt uppgift förs statistik i Infracontrol över inkomna ärenden, hur många ärenden som har hanterats och vilka typer av ärenden som har kommit in. Statistiken används vid behov som en del i den strategiska planeringen, men används inte för någon regelbunden uppföljning av svars- och handläggningstider. Som framgår i avsnitt 5.2 finns inte någon samlad statistik för handläggningstider då detta uppfattas som för resurskrävande.

I både stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens årsrapporter för 2021 beskrivs ett moment inom internkontrollen där bland annat svarstider för mejl till samhällsbyggnadskontoret har kontrollerats. Internkontrollen visade på att ingen avvikelse hade förekommit från målet att besvara all extern e-post inom två dagar. Detta internkontrollmoment ingår inte i internkontrollplanen för någon av nämnderna för 2022 men enligt uppgift är detta ett återkommande moment i internkontrollen och har ändå genomförts under 2022.

5.3.3 Bedömning

Vår bedömning är att kommunstyrelsen i huvudsak har en intern uppföljning av svars- och handläggningstider. Kontaktcenter för statistik som omfattar bland annat svarstider och andel av ärenden som kontaktcenter själva besvarar. Denna statistik rapporteras också till kommunstyrelsen. Kontaktcenter för inte statistik över handläggningstider för olika ärenden, men genomför enkäter som fångar medborgarnas sammantagna nöjdhet med kontaktcenters lösning av olika ärenden.

Vi bedömer att stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden i huvudsak har en intern uppföljning av svars- och handläggningstider. Det förs ingen samlad statistik över svarstider, men statistik finns att tillgå för svarstider i Infracontrol och svarstider för

¹¹ Beslutad av kommunstyrelsen 2022-10-28 § 209.

¹² Plan- och bygglag (2010:900) 9 kap 27 §

besvarande av e-post ingår som ett återkommande moment i den interna kontrollen. Handläggningstider följs upp i den grad det finns lagstadgade krav på handläggningstider, men inte i övrigt.

5.4 Hantering av klagomål

Av kommunens hemsida, under sidan Så kan du påverka, framgår att ansvarig nämnd minst två gånger om året ska få information från förvaltningarna om vilka klagomål som inkommit och vilka åtgärder som har vidtagits. Det har inom granskningen inte framgått om detta är politiskt beslutat, men det finns inte några övriga kommunövergripande riktlinjer för hantering av klagomål. En översiktlig genomgång av tekniska nämndens, stadsbyggnadsnämndens och kommunstyrelsens protokoll för 2022 visar inte på att någon sådan rapportering skulle ha skett. Av intervju har framgått att detta mål inte är känt inom granskade nämnders förvaltningar. Det är möjligt att andra nämnder får sådan rapportering då de har mer utvecklad information på kommunens hemsida avseende lämnande av synpunkter och klagomål, men de nämnderna omfattas inte av granskningen och vi kan således inte bedöma om så är fallet.

5.4.1 Kommunstyrelsen

Av rutinbeskrivningen för kontaktcenter framgår att mottagna synpunkter ska förmedlas till berörd enhet. Synpunkter i form av felanmälningar läggs in i systemet Infracontrol och övriga synpunkter och klagomål som rör andra verksamheter ska enligt beskrivningen skickas ut enligt enhetens hänvisning.

I utdraget ur informationsbanken som vi har tagit del av ingår information om hur klagomål på hantering av felanmälning i Infracontrol ska hanteras. I intervju har det dock framkommit synpunkter på återkopplingen från kontaktcenter till ansvariga för åtgärder av synpunkter i Infracontrol.

Om synpunkter berör kontaktcenter behandlas det internt.

5.4.2 Tekniska nämnden och stadsbyggnadsnämnden

Det finns inga dokumenterade rutiner för hantering av synpunkter inom samhällsbyggnadskontoret. Enligt uppgift behandlas synpunkter dock med utgångspunkt från att kritiken ska beaktas. Synpunkter ska därutöver återkopplas till medborgare i den mån det är möjligt med en förklaring till varför en hantering har skett på ett visst sätt. Det finns ingen sammanställning av synpunkter som kommer in till förvaltningen.

Klagomål om handläggning av felanmälningar i Infracontrol kan enligt uppgift ske genom exempelvis mejlkontakt. Handläggare förklarar varför en felanmälning har hanterats som den har hanterats eller varför ett problem inte har kunnat åtgärdas. Utgångspunkten är att medborgare ska få en förklaring. Om en medborgare fortfarande är missnöjd efter att ha fått en förklaring finns enligt uppgift möjlighet att klaga till ansvarig chef, men det är inte vanligt förekommande.

5.4.3 Bedömning

Enligt kommunens hemsida ska klagomål som inkommit rapporteras till nämnd med information om vidtagna åtgärder. Detta genomförs dock inte för de granskade nämnderna och målet är inte känt inom granskade nämnders förvaltningar. Vår bedömning är att detta bör genomföras alternativt att texten på hemsidan uppdateras för att inte vara missvisande.

Möjligheten att lämna klagomål eller synpunkter på förvaltningars handläggning är inte reglerad i lag, utöver möjligheten att överklaga beslut, och det finns inga kommunövergripande styrdokument för hantering av synpunkter och klagomål. Kontaktcenter har vissa dokumenterade rutiner för hantering av klagomål. Samhällsbyggnadskontoret har inte några dokumenterade rutiner för hantering av synpunkter och klagomål men enligt uppgift ska synpunkter beaktas och återkopplas. Vår

bedömning är att dessa rutiner är ändamålsenliga givet de icke-existerande krav som finns i lagstiftning och övriga styrande dokument.

6. Stickprov

6.1 Beskrivning

Vi har genomfört ett stickprov av slumpmässigt utvalda ärenden som hanterats av kontaktcenter. Ärendena har bedömts utifrån om återkoppling skedde inom kommunens mål att alla mejl ska återkopplas inom 48 timmar samt om medborgarens fråga har besvarats. Att en fråga har besvarats är inte nödvändigtvis detsamma som att medborgaren har fått önskat svar på frågan. För frågor som kontaktcenter inte har kunnat besvara själva utan skickat vidare till andra förvaltningar har vi kontaktat relevant förvaltning och följt upp deras hantering av ärendet och bedömt om ärendet har besvarats. Vissa medborgarfrågor utgör felanmälningar. Dessa har vi bedömt utifrån om felanmälan uppges ha registrerats i Infracontrol. Det är dock inte inom ramen för denna granskning att bedöma om felanmälningar har åtgärdats.

Vi begärde ut 50 ärenden som stickprov. 14 av dessa har kommit in via andra kontaktvägar än e-post. Dessa har exkluderats från tabellen nedan då vi inte med säkerhet kan veta när ärendena har inkommit. Sex ärenden har exkluderats av andra anledningar, exempelvis att ett ärende inte utgjorde en medborgarfråga då det var en begäran om synpunkter på förslag från Riksantikvarieämbetet. Således har vi bedömt 30 stickprov. Vi har tagit stickprov från fem olika datum under hösten 2022 för att resultatet inte ska påverkas av förhållanden under enskilda tidpunkter.

6.2 Genomförda stickprov

| Ärende | Inkommit | Första svar | Avslut | Återkoppling inom 48 timmar | Besvaras |
|-------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|------------------------|
| 2022KC68057 | 2022-08-29 11:25 | 2022-08-29 14:19 | 2022-08-29 14:19 | Ja | Felanmälan registreras |
| 2022KC67879 | 2022-08-29 09:09 | 2022-08-29 15:57 | 2022-08-30 07:59 | Ja ¹³ | Ja |
| 2022KC68333 | 2022-08-29 18:25 | 2022-08-30 13:12 | 2022-08-30 13:12 | Ja | Ja |
| 2022KC67889 | 2022-08-29 09:17 | 2022-08-29 13:53 | 2022-08-29 13:53 | Ja | Felanmälan registreras |
| 2022KC68073 | 2022-08-29 11:37 | 2022-08-29 11:47 | 2022-08-30 10:08 | Ja | Ja |
| 2022KC68330 | 2022-08-29 17:27 | 2022-08-31 08:54 | 2022-09-01 08:43 | Ja | Ja |
| 2022KC68175 | 2022-08-29 13:35 | 2022-08-29 14:36 | 2022-09-06 14:36 | Ja | Ja |
| 2022KC76911 | 2022-09-27 09:46 | 2022-09-28 12:14 | 2022-09-28 13:59 | Ja | Ja |
| 2022KC77007 | 2022-09-27 11:14 | 2022-09-27 16:04 | 2022-09-27 16:04 | Ja | Ja |
| 2022KC76924 | 2022-09-27 10:00 | 2022-09-28 12:33 | 2022-09-28 15:42 | Ja | Ja |

¹³ Ärendet vidarebefordrades till kontaktcenter 2022-08-29 från registrator. Ärendet kom in till registrator 2022-08-27 13:41.

| | | | | | |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|----|------------------------|
| 2022KC76814 | 2022-09-27 00:00 | 2022-09-27 08:12 | 2022-09-27 08:12 | Ja | Felanmälan registreras |
| 2022KC76859 | 2022-09-27 09:06 | 2022-09-27 09:14 | 2022-09-27 10:11 | Ja | Ja |
| 2022KC79666 | 2022-10-05 15:12 | 2022-10-05 16:45 | 2022-10-10 08:23 | Ja | Ja |
| 2022KC79527 | 2022-10-05 12:08 | 2022-10-05 15:27 | 2022-10-24 13:36 | Ja | Ja |
| 2022KC79723 | 2022-10-05 18:30 | 2022-10-06 13:11 | 2022-10-07 08:08 | Ja | Ja |
| 2022KC79348 | 2022-10-05 09:02 | 2022-10-05 09:41 | 2022-10-05 09:41 | Ja | Felanmälan registreras |
| 2022KC79729 | 2022-10-05 21:04 | 2022-10-06 13:44 | 2022-10-06 16:32 | Ja | Ja |
| 2022KC79662 | 2022-10-05 15:10 | 2022-10-05 16:39 | 2022-10-17 13:49 | Ja | Ja |
| 2022KC87801 | 2022-11-03 08:30 | 2022-11-03 08:35 | 2022-11-03 08:35 | Ja | Ja |
| 2022KC88182 | 2022-11-03 15:54 | 2022-11-03 16:24 | 2022-11-03 16:24 | Ja | Ja |
| 2022KC88205 | 2022-11-03 21:30 | 2022-11-04 10:46 | 2022-11-04 10:46 | Ja | Ja |
| 2022KC88096 | 2022-11-03 13:32 | 2022-11-03 15:53 | 2022-11-03 15:53 | Ja | Nej ¹⁴ |
| 2022KC88135 | 2022-11-03 14:32 | 2022-11-04 08:52 | 2022-11-04 10:04 | Ja | Ja |
| 2022KC88163 | 2022-11-03 15:10 | 2022-11-03 16:03 | 2022-11-03 16:03 | Ja | Ja |
| 2022KC90286 | 2022-11-11 11:37 | 2022-11-11 14:20 | 2022-11-14 10:29 | Ja | Ja |
| 2022KC90280 | 2022-11-11 11:19 | 2022-11-11 14:07 | 2022-11-14 10:56 | Ja | Ja |
| 2022KC90116 | 2022-11-11 06:07 | 2022-11-11 08:04 | 2022-11-11 08:36 | Ja | Ja |
| 2022KC90126 | 2022-11-11 08:19 | 2022-11-11 09:08 | 2022-11-11 09:57 | Ja | Ja |
| 2022KC90119 | 2022-11-11 08:03 | 2022-11-11 08:32 | 2022-11-11 08:32 | Ja | Felanmälan registreras |

Tabell 1. Stickprov

Resultatet från stickprovet framgår i tabell 1. Stickprovet visar att samtliga inkomna ärenden återkopplades inom 48 timmar, till största del under samma dag. 29 av 30 ärenden har besvarats. Fem av ärendena som besvarats utgör felanmälningar, vilka har registrerats i Infracontrol.

6.3 Bedömning

Vår bedömning, utifrån genomfört stickprov, är att kommunen lever upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet. Samtliga ärenden har återkopplats inom kommunens egen tidsgräns. Kontaktcenter och verksamheterna har enligt vår bedömning besvarat medborgarnas frågor och synpunkter.

¹⁴ Ärendet var tidsberoende och när det lästes var det redan för sent att åtgärda.

7. Medborgarförslag

7.1 Hantering av medborgarförslag

Hantering av medborgarförslag i kommunen regleras i Arbetsordning för medborgarförslag¹⁵. Av denna framgår bland annat att medborgarförslag ska vara skriftliga och innehålla kontaktuppgifter till medborgaren, samt att förslag ska ställas till kommunfullmäktige och att fullmäktiges presidium bedömer förslag och föreslår hur dessa ska hanteras. Förslag remitteras därefter till kommunstyrelsen eller överlämnas till nämnd för beredning samt beslut. Två gånger per år, vid fullmäktiges ordinarie sammanträden i april och i oktober, ska kommunfullmäktige informeras om medborgarförslag som inte är färdigbehandlade och en gång per år ska en nämnd som handlägger medborgarförslag informera kommunfullmäktige om de beslut som fattats, samt informera om de ärenden som inte avgjorts inom ett år. Icke-färdigbehandlade medborgarförslag redovisades för kommunfullmäktige 2022-05-30. Det genomfördes inte någon redovisning för oktober 2022 då det var valår och kommunfullmäktige skulle bytas ut. 2021 redovisades icke-färdigbehandlade medborgarförslag för både april och oktober. Enligt uppgift genomförs normalt redovisning två gånger per år.

Av arbetsordningen framgår också att förvaltningen äger rätt att fastställa administrativa rutiner för hanteringen av medborgarförslag. Av Ärendehandbok för Södertälje kommun framgår vissa rutiner avseende handläggning av medborgarförslag. Medborgarförslag ska exempelvis besvaras på ett sådant sätt att innehållet är lätt för förslagsställaren att ta till sig. Enligt uppgift finns därutöver inga dokumenterade rutiner för hur medborgarförslag ska hanteras på kommunövergripande nivå eller inom kommunstyrelsekontoret. Hanteringen av medborgarförslag beskrivs vid intervju som ett område där det finns förbättringspotential.

Enligt uppgift finns inte några dokumenterade rutiner för hantering av medborgarförslag inom samhällsbyggnadskontoret. Arbetsprocessen som beskrivs utgår dock från att kommunens huvudregistrator skickar över medborgarförslag till ledningsstaben på samhällsbyggnadskontoret, som i sin tur bedömer vilken enhet som är bäst lämpad att handlägga förslaget. Inom enheterna handläggs sedan förslagen innan de slutligen behandlas och eventuellt beslutas av nämnd.

En översiktlig genomgång av de granskade nämndernas protokoll visar att medborgarförslag hanteras av nämnderna med tydliga resonemang till grund för besluten.

Möjligheten att lämna medborgarförslag framgår på kommunens hemsida, där det finns en ingång som beskriver vad en medborgare ska göra för att skicka in ett medborgarförslag. Av denna framgår att medborgarförslag endast kan skickas in via brev och att förslag inte kan skickas via epost, samt till vilken adress medborgarförslaget ska skickas. Därutöver finns en blankett som medborgaren ska fylla i. På den ifyllda blanketten ska bland annat namn, adress, telefonnummer, mejladress och datum framgå. Därutöver ska det finnas en beskrivning av förslaget och blanketten ska vara undertecknad. Av intervju har framkommit att avsaknaden av digitala medel för att lämna medborgarförslag ses som ett förbättringsområde, men vi har inte fått information om att det skulle pågå något aktivt arbete med att implementera en digital lösning.

7.2 Bedömning

Vår bedömning är att det delvis finns ändamålsenliga rutiner för hantering av medborgarförslag. Medborgarförslag regleras i arbetsordningen med utrymme för vidare

¹⁵ Beslutad av kommunfullmäktige 2017-05-02 § 50.

rutiner hos förvaltningarna. Översiktliga rutiner finns för beredning av förslag till svar på medborgarförslag åt kommunstyrelsen. Sådana dokumenterade rutiner finns dock inte inom samhällsbyggnadskontoret. Odokumenterade rutiner/arbetssätt finns. Förslag förs ut och behandlas. Vår bedömning är att dessa rutiner är ändamålsenliga givet krav på hantering av medborgarfrågor som framgår i kommunallagen.

Medborgarförslag kan endast lämnas via fysisk post. Vår bedömning är att kommunstyrelsen bör implementera digitala förfaranden för att lämna medborgarförslag i linje med den av kommunfullmäktige beslutade digitaliseringsstrategin.

Svar på revisionsfrågor

| Delfråga | Svar |
|---|--|
| <p>Har kommunen ändamålsenliga rutiner avseende hantering av medborgarfrågor och medborgarförslag?</p> <p>Efterlevs i sådana fall rutinerna i verksamheterna?</p> | <p>Delvis. Det finns inga övergripande styrdokument för kommunens hantering av medborgarfrågor, med undantag för kommunens riktlinjer om eposthantering. Kontaktcenter har rutiner och informationsbank för hantering av medborgarfrågor. Samhällsbyggnadskontoret har inga dokumenterade rutiner men av intervju och stickprov har framgått att medborgarfrågor hanteras ändamålsenligt av kontoret.</p> <p>Hantering av medborgarförslag styrs av Arbetsordning för medborgarförslag. Det är ett översiktligt dokument. Inom kommunstyrelsekontoret finns översiktligt dokumenterade rutiner för hanteringen av medborgarförslag och inom samhällsbyggnadskontoret saknas dokumenterade rutiner. Av granskningen framgår att medborgarförslag behandlas korrekt av styrelsen och de granskade nämnderna. Det är ett mål i kommunens digitaliseringsstrategi att digitala förfaranden ska införas för att lämna medborgarförslag, men vid granskningstillfället kunde medborgarförslag endast lämnas via fysisk post.</p> |
| <p>Lever kommunen upp till förvaltningslagens intentioner kring service och tillgänglighet?</p> | <p>Ja. Stickprov av frågor som mejlats till kontaktcenter visar att medborgarfrågor återkopplades inom kommunens mål på återkoppling till frågor inom 48 timmar, vilket vi bedömer också är i linje med förvaltningslagens intentioner. Vår bedömning är att 29 av 30 stickprov besvarades på ett tillräckligt sätt.</p> <p>Det finns ett antal olika ingångar för att kontakta kommunen, bland annat telefon, mejl och fysiska besök. Vår bedömning är att detta stämmer överens med krav om tillgänglighet som framträder i förvaltningslagen och rättspraxis.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Finns beslutade mål avseende handläggningstider eller svarstider?</p> | <p>Delvis. Det finns ett kommunövergripande mål för svarstider för e-post. Detta har dock inte beslutats på korrekt politisk nivå, utan är ett tjänstemannabeslut. Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden har inga egna mål för svarstider men de arbetar efter det kommunövergripande målet. Vår bedömning är att det är tillräckligt givet deras begränsade ansvar för kommunikation. Kommunstyrelsen har inga egna beslutade mål för svarstider eller kommunikationsarbetet generellt. Vår bedömning är att kommunstyrelsen bör fördjupa arbetet med kommunfullmäktiges mål Medborgarna får en god service och hög tillgänglighet, givet dess ansvar enligt reglementet.</p> <p>Det finns i viss mån beslutade mål för handläggningstider. Det uppges vara svårt att ha generella mål för handläggningstider då olika ärenden varierar i komplexitet.</p> |
| <p>Genomförs någon intern uppföljning avseende handläggningstider och svarstider?</p> | <p>I huvudsak. Kontaktcenter för statistik och följer regelbundet upp bland annat svarstider. Stadsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden för ingen samlad statistik över svarstider, men ett stickprov av svarstider på e-post ingår som ett moment i nämndernas internkontrollarbete.</p> <p>Kontaktcenter följer inte upp handläggningstider men genomför mätningar av medborgarnöjdhet avseende bland annat handläggning av ärenden. Samhällsbyggnadskontoret följer upp handläggningstider avseende områden där handläggningstider är bestämda i lag.</p> |
| <p>Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera klagomål från kommuninvånare?</p> | <p>Ja. Kontaktcenter har vissa dokumenterade rutiner för hantering av klagomål. Varken stadsbyggnadsnämnden eller tekniska nämnden har dokumenterade rutiner för hantering av klagomål, men möjligheten finns för medborgare att lämna klagomål. Enligt uppgift ska dessa behandlas och besvaras på ett korrekt och om möjligt förklarande sätt. Vår bedömning är att detta är tillräckligt givet att möjligheten att lämna klagomål inte är bestämd i lag eller av kommunfullmäktige beslutade styrdokument.</p> <p>Vi noterar att enligt kommunens hemsida ska inkomna klagomål och synpunkter samt vidtagna åtgärder rapporteras till ansvarig nämnd två gånger per år, vilket granskningen visat inte görs.</p> |

Södertälje den 26 januari 2023

Jakob Hallén
Certifierad kommunal yrkesrevisor

Daniel Larsson
Verksamhetsrevisor

8. Bilaga

Källförteckning

Intervjuade funktioner

- ▶ Avdelningschef, kommunikation och digitalisering
- ▶ Infrastrukturstrateg, samhällsbyggnadskontoret
- ▶ Resultatenhetschef, kontaktcenter
- ▶ Chef ledningsstaben, samhällsbyggnadskontoret.

Avstämning per e-post har också genomförts med kommunens huvudregistrator.

Dokument

- ▶ Mål och budget 2022-2024, beslutad av kommunfullmäktige 2021-11-29
- ▶ Kommunstyrelsens, stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens verksamhetsplaner för 2022
- ▶ Kommunstyrelsens, stadsbyggnadsnämndens och tekniska nämndens sammanträdesprotokoll för 2022
- ▶ Södertälje kommuns digitaliseringsstrategi, beslutad av kommunfullmäktige 2019-06-19
- ▶ Södertälje kommuns riktlinjer för e-post, daterad 2019-12-17
- ▶ Riktlinjer för kommunövergripande styrdokument, beslutad av kommunstyrelsen 2020-05-20
- ▶ Reglementen för kommunstyrelsen och nämnderna, beslutad av kommunfullmäktige 2021-12-20
- ▶ Proposition 2016/17:180 En modern och rättssäker förvaltning - ny förvaltningslag
- ▶ Arbetsordning för medborgarförslag
- ▶ SOU 2010:29 En ny förvaltningslag
- ▶ SBK:s handbok i kommunikation
- ▶ Rutiner kring service och medborgarfrågor, kontaktcenter
- ▶ Beskrivning av FAQer och information, kontaktcenter
- ▶ Ärendehandbok för Södertälje kommun