

Södertälje kommun  
Revisorerna

**Revisionskrivelse**  
2023-01-26

Till: Kommunstyrelsen

För kännedom: Kommunfullmäktige  
Stadsbyggnadsnämnden  
Tekniska nämnden

## **Revisionsrapport nr 8/2022 – Granskning av hantering av medborgarfrågor**

På vårt uppdrag har EY genomfört en granskning med syftet att bedöma hur kommunen säkerställer en tillfredställande tillgänglighet och service gentemot allmänheten.

Den sammanfattande bedömningen 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 det finns ingen bestämd gräns för hur snabbt en kommun ska besvara medborgarfrågor. Genomfört stickprov visar dock att medborgarfrågor besvaras inom rimlig tid och på ett tillräckligt sätt. Det finns inom de granskade nämndernas kontor överlag ett ändamålsenligt arbetssätt för hantering av medborgarfrågor, men det saknas beslutade riktlinjer på övergripande nivå.

Av granskningen framgår att enligt kommunens hemsida ska inkomna klagomål och synpunkter samt vidtagna åtgärder rapporteras till berörd nämnd två gånger per år. Något sådant har inte gjorts enligt protokollen för 2022, vilket är anmärkningsvärt.

I granskningsrapporten lämnas ett antal rekommendationer vilka vi instämmer i. Vi vill understryka att det är särskilt viktigt att kommunfullmäktige fastställer en kommunövergripande kommunikationsstrategi för att få en mer enhetlig inriktning av kommunikationsarbetet.

Svar från berörda nämnder och styrelse önskas senast 2023-04-11.

För revisorerna i Södertälje kommun den dag som framgår av våra elektroniska signaturer

Christer Björk

Elisabet Komheden

Bilaga: Revisionsrapport nr 8/2022 – Granskning av hantering av medborgarfrågor

# PENNEO

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat genom Penneo™ för säker digital signering. Tecknarnas identitet har lagrats, och visas nedan.

"Med min signatur bekräftar jag innehållet och alla datum i detta dokumentet."

## CHRISTER BJÖRK

### Undertecknare 1

Serienummer: 19460420xxxx

IP: 90.224.xxx.xxx

2023-01-26 21:14:29 UTC



## ELISABET KOMHEDEN

### Undertecknare 2

Serienummer: 19540522xxxx

IP: 213.64.xxx.xxx

2023-01-29 16:23:41 UTC



Detta dokument är digitalt signerat genom Penneo.com. Den digitala signeringsdatan i dokumentet är säkrad och validerad genom det datogenererade hashvärdet hos det originella dokumentet. Dokumentet är låst och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. All kryptografisk information är innesluten i denna PDF, för framtida validering om så krävs.

#### Hur man verifierar originaliteten hos dokumentet

Detta dokument är skyddat genom ett Adobe CDS certifikat. När du öppnar

dokumentet i Adobe Reader bör du se att dokumentet är certifierat med **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com> Detta garanterar att dokumentets innehåll inte har ändrats.

Du kan verifiera den kryptografiska informationen i dokumentet genom att använda Penneos validator, som finns på <https://penneo.com/validator>