

Granskning av hantering av input från medborgare

Staffanstorps Kommun

Juni 2020

Emma Ekstén, projektledare

Cornelia Pethrus, revisionskonsult



Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
1.1.	Bakgrund	3
1.2.	Revisionsfråga	3
1.3.	Revisionskriterier	3
1.4.	Kontrollmål	3
1.5.	Avgränsning och Metod	3
2.	laktagelser och bedömningar	4
2.1.	Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler	5
2.1.1.	laktagelser	5
2.1.2.	Bedömning	8
2.2.	Synpunktshanteringen följer mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna	8
2.2.1.	laktagelser	8
2.2.2.	Bedömning	9
2.3.	Inkomna synpunkter används för att utveckla och förbättra verksamheten	10
2.3.1.	laktagelser	10
2.3.2.	Bedömning	10
2.4.	Rapportering sker till berörd nämnd av inkomna synpunkter	10
2.4.1.	laktagelser	10
2.4.2.	Bedömning	10
2.5.	Berörd nämnd fattar vid behov beslut om åtgärder	11
2.5.1.	laktagelser	11
2.5.2.	Bedömning	11
3.	Revisionell bedömning	12
3.1.	Bedömning mot kontrollmål	12
3.2.	Rekommendationer	13

Sammanfattning

Efter genomgång av granskningens samtliga kontrollmål gör vi den sammanfattande revisionella bedömningen att kommunstyrelsen och nämnderna **inte helt** säkerställer att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Bedömningen görs mot bakgrund av utfallet av nedanstående kontrollmål:

Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler

Uppfyllt

Synpunktshanteringen följer mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna

Delvis uppfyllt

Inkomna synpunkter används för att utveckla och förbättra verksamheten

Ej uppfyllt

Rapportering sker till berörd nämnd av inkomna synpunkter

Ej uppfyllt

Berörd nämnd fattar vid behov beslut om åtgärder

Ej uppfyllt

Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i rapporten rekommenderar vi att:

- kommunstyrelsen och nämnderna ser till att förankra kommunfullmäktiges mål kring service med medarbetarna
- kommunstyrelsen ser över möjligheten att uppgradera nuvarande ärendehanteringssystem så att det blir användarvänligt för såväl kommunens medarbetare som de medborgare som vill inkomma med synpunkter
- kommunstyrelsen och nämnderna tillser att berörd personal får utbildning i hur ärendehanteringssystemet fungerar
- kommunstyrelsen 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 till kommunstyrelsen och nämnderna.
- kommunstyrelsen och nämnderna använder kommande uppföljningar som ett sätt att utveckla verksamheten.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

När invånare i Staffanstorps kommun har synpunkter på kommunens service eller tjänster så kan dessa lämnas till kommunen. Synpunkterna utgör ett underlag för att utveckla och förbättra kommunens verksamhet. Genom systemet för synpunktshanteringen kan invånarna skicka kommentarer, felanmälan eller komma med förslag till förbättringar samt ställa frågor om kommunens olika verksamheter. Alla inkomna synpunkter ska enligt kommunens webbplats registreras och följas upp.

Revisorerna har, utifrån en bedömning av risk och väsentlighet, funnit det angeläget att granska om nämnderna säkerställer att synpunktshanteringen fungerar på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

1.2. Revisionsfråga

Följande revisionsfråga ska besvaras i granskningen:

- Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll?

1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna för denna granskning har hämtats ur följande:

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

1.4. Kontrollmål

- Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler
- Synpunktshanteringen följer mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna
- Inkomna synpunkter används för att utveckla och förbättra verksamheten
- Rapportering sker till berörd nämnd av inkomna synpunkter
- Berörd nämnd fattar vid behov beslut om åtgärder

1.5. Avgränsning och Metod

Granskningen avser samtliga nämnder och gäller revisionsåret 2019/2020.

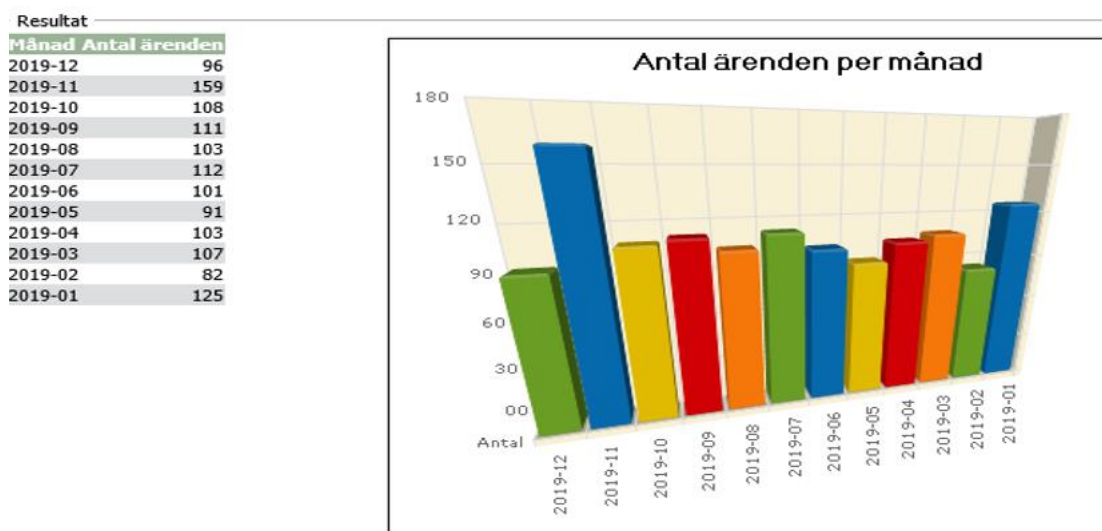
Intervjuer har genomförts med enhetschef för medborgarkontor- och service, samhällsvägledare samt med teknisk chef. Vi har även tagit del av dokument som är relevanta för granskningen.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

2. Iakttagelser och bedömningar

Av Staffanstorps kommuns hemsida framgår att Medborgarkontoret i Staffanstorp finns i rådhuset och har öppet klockan 08 - 17 varje vardag. Service till medborgarna ges på plats, i telefon eller via epost. Medborgarkontoret hanterar flera typer av vanliga enkla ärenden på plats som exempelvis utlämning av busskort till gymnasieelever och bokning av borgerlig vigselförrättare. Medborgarkontoret hanterar även synpunkter och frågor via webbplats, e-post och telefon. Vidare framgår att det är möjligt att lämna synpunkter direkt på webbplatsen samt ställa frågor till verksamheterna. För att hantera synpunkterna har medborgarkontoret tillgång till ett ärendehanteringssystem kallat MMP.

Vi har tagit del av statistik avseende antal ärenden (synpunkter och felanmälningar) per år som registrerats i MMP. Nedan följer ett diagram över ärendena under 2019 fördelat på månad:



År 2019 registrerades 1 298 ärenden i systemet. **År 2018** var det 1 314 ärenden, **år 2017** var det 1 322 ärenden och **år 2016** var det 1 037 ärenden.

Vidare har vi tagit del av de största posterna med över 500 ärenden sedan starten år 2007. Noterbart är att ärenden gällande gatubelysning, beläggning samt vinterväghållning är de tre mest frekventa ärendetyperna:

Gatubelysning	2 386
Beläggning	1 056
Vinterväghållning	1 029
Belysning	777
Träd	714
Gräsytor	588
Grönt och Park	585
Buskplanteringar	568

2.1. Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler

2.1.1. Iakttagelser

Fullmäktiges mål

Ett av kommunfullmäktiges mål 2019 - 2022 är service och tillgänglighet. Av målet framgår att Staffanstorps kommun ska leverera rätt service - i rätt tid. I Staffanstorps kommun ska man kunna lita på att kommunen har en fungerande kärnverksamhet. Genom fortsatt effektiviseringsarbete – inte minst genom digitalisering och automatisering – ska kommunen klara att upprätthålla den goda kvaliteten på de kommunala verksamheterna. Välfärdsteknologi är därför ett prioriterat utvecklingsområde:

- Kommuninvånarna ska mötas med generösare öppettider och bättre service vid kontakt med kommunen
- Väntetider i telefon ska bli kortare och svarstiderna för e-post-kommunikation ska upprätthållas på samma goda nivå
- Fler e-tjänster erbjuds medborgarna

Vid intervju med enhetschef och samhällsvägledare framgår att medborgarkontoret inte varit delaktiga i framtagandet av målet avseende service och tillgänglighet utan de fick information om detta först när de såg det i budgetdokumentet. Det anges att väntetiderna i telefon redan är korta avseende de nummer medborgarkontoret ansvarar för (medborgarkontorets samt växeln). Vid telefontider ökar mängden samtal vilket då kan skapa väntetid i växeln eller till berörda tjänstepersoner. Vidare anges att ett konkret måltal hade önskats för att veta vad som anses vara en bättre svarstid. Det anges även att det inte har funnits någon dialog kring utgångsvärdena kopplade till målet och vad som förväntas bli bättre. Vidare framgår vid intervju att medborgarkontoret har efterfrågat en tydligare målbild från ledningen.

Kommunikationspolicy

Vi har även tagit del av *Kommunikationspolicy för Staffanstorps Kommun*. Av policyn vilken är antagen av kommunstyrelsen § 123/14 framgår att den bildar grunden för en gemensam syn på intern och extern kommunikation. Kommunikationen ska präglas av öppenhet och tillgänglighet där policyn anger att medarbetare i kommunen ska underlätta för dem som söker information. Det anges vidare att det ska vara enkelt att ta kontakt med de som arbetar i kommunen och de ska välkomna synpunkter, frågor och kritik från allmänheten. Vidare framgår vikten av att uttrycka sig enkelt och begripligt och kommunikationen ska vara anpassad till mottagarens behov, kunskaper och förutsättningar.

Även mål avseende den externa kommunikationen där medborgarna och brukarna är huvudmålgrupperna anges, vidare är exempelvis företag, föreningar och organisationer andra viktiga målgrupper:

Bilden av framtidens kommun: den externa kommunikationen är ett verktyg att skapa en positiv bild av Staffanstorps kommun och ska på så vis stödja och stärka varumärket. Medarbetarna ska sprida fakta, påverka attityder och beteenden samt öka förtroendet för kommunen.

God kommunal service: Genom att stärka kommunens varumärke och därmed förbättra möjligheterna för verksamheterna att nå sina mål, bidrar den externa kommunikationen till god kommunal service.

Stärkt medborgarinflytande: Medborgarinflytandet ska stärkas genom att skapa möjligheter till insyn, inflytande och dialog. Genom en trovärdig dialog med medborgarna ökar engagemanget.

Attraktiv arbetsgivare: Potentiella medarbetare ska uppleva Staffanstorps kommun som en attraktiv arbetsgivare. Att skapa en rättvis bild av kommunen gör det lättare att rekrytera nya medarbetare.

För att nå målen ovan anger policyn att strategier krävs. Nedan följer några exempel på strategier kopplade till mål med den externa kommunikationen:

- Kommuninvånarna ska uppleva att de får snabbt svar, oavsett kontaktsätt. Återkoppling bör ske inom 48 timmar.
- Kommentarer på hemsidan besvaras/bemöts som regel inom 24 timmar måndag-fredag klockan 8 - 17 med undantag för veckoslut, helger, sjukdom och semester.
- Kommunikationen ska ske på ett enkelt sätt. Budskapet ska vara klart och tydlig med en vänlig ton och det ska alltid framgå vem som är avsändare.

Sociala Medier

Av policyn framgår att kommunen har officiella konton på Facebook, Instagram och Twitter. Vidare anges att den som är kontoansvarig och kommunicerar i sociala medier för kommunens räkning ansvarar även för att hantera kommentarer, synpunkter och svar. Av policyn framgår att kontoansvarig ansvara för bland annat följande:

- Hålla sidan aktiv och uppdaterad, avlägsna reklam, sekretessbelagt material och material som är kränkande eller bryter mot lagen. Sådant ska skyndsamt avpubliceras. Avpublicerat och raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.
- Besvara synpunkter som riktas till kommunen inom rekommenderad tid, det vill säga 24 timmar måndag till fredag.
- Vidarebefordra synpunkter eller frågor till den person som är bäst lämpad att svara
- Ta bort kommentarer som strider mot gällande lagstiftning, till exempel kränkande uppgifter, hot, hets mot folkgrupp med mera.

Registrering, gallring och diareföring

Kommunikationspolicyn anger att när det gäller registrering, gallring och diareföring följs riktlinjer från E-delegationen samt Staffanstorps kommuns gallringsplan. Webbplatser, Facebooksidor och bloggar dokumenteras via ögonblicksbilder (skärmdumpar) vid ett tillfälle per år.

Av E-delegationens *Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier* anges att inlägg på det sociala mediet bör arkiveras regelbundet för att bevaras för framtiden. Det kan ske genom att föra över inläggen till ett e-arkiv. Om flödet av inlägg inte är för stort kan ett alternativ vara att med jämna mellanrum bevara en ögonblicksbild av mediet, till exempel genom att ta en skärmdump eller göra utskrift av inläggen.

Vidare anger *Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier* att allmänna handlingar som inte till någon del är underkastade sekretess behöver inte registreras på grund av bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen, så länge de hålls ordnade så att

det enkelt går att fastställa om den kommit in till myndigheten eller att myndigheten själv upprättat den. De flesta sociala medier är strukturerade så att handlingarna hålls ordnade på ett sätt som gör att det enkelt går att söka i dem samt fastställa om de kommit in eller upprättats i enlighet med 5 kap. i offentlighets - sekretesslagen. Därav krävs ingen särskild registrering av specifika händelser inom de sociala medierna.

Rutiner för praktisk hantering av synpunkter

Vidare framgår vid intervju med enhetschef och samhällsvägleddare att det finns framarbetade rutiner avseende synpunkter. Vi har tagit del av *rutin om kommunens och medborgarkontorets mail*. Denna rutin har tagits fram av medborgarkontoret för att ha som arbetsverktyg. Av rutinen framgår att alla som är anställda på Medborgarkontoret ska ha tillgång till följande två inkorgar: Kommunens mail och Medborgarkontorets mail.

Huvudprincipen är att inkorgarna ska tömmas två gånger om dagen, en gång på förmiddagen och en gång på eftermiddagen. Alla mail som kommer in till kommunens och medborgarkontorets inkorg ska behandlas genom att antingen besvaras eller vidarebefordras eller både och. Av rutinen framgår vilken typ av mail som ska besvaras, vidarebefordras eller både ock. Vidare framgår vilken typ av mail som ska kastas, tex uppenbar reklam.

Av rutinen anges även mailens destination och hur de ska behandlas. Mailen ska alltid vidarebefordras till funktionsbrevlådor i första hand och till person i andra hand. Vid intervju med enhetschef och samhällsvägleddare anges att medborgarkontoret efterfrågat att alla verksamheter ska ha funktionsbrevlådor, flera verksamheter har detta men inte alla. Avsaknad av funktionsbrevlådor anges kunna leda till en risk för att mejl blir liggande i frånvarande tjänstepersoners inkorg. I rutinen anges en rad olika typer av mailkategorier och vart dessa ska skickas. Det framgår att felanmälningar/synpunkter ska behandlas av personal i "fronten" genom att lägga in ett ärende i ärendehanteringssystemet MMP samt besvara mailet.

Vidare framgår av rutinen hur behandlade mail ska hanteras, kommunens olika funktionsbrevlådor, specialfall/undantag/önskemål samt signaturer och svarsmeddelanden.

Vid intervju med enhetschef och samhällsvägleddare anges att andra digitala kanaler så som tex Facebook hanteras av kommunikatörerna i kommunen. Tekniska chefen anger att de inte får så mycket synpunkter från Facebook men att kommunikationsavdelningen kan vidarebefordra eventuella synpunkter.

Vi har även tagit del av rutinen "*MMP- Info ny användare*". Av detta dokument framgår hur användaren ska hantera ärenden de får till sig i systemet. Det anges att användaren får ett mail när ärendet lagts in i systemet. Användaren har sen möjlighet att:

- acceptera – när ärendet är användarens att hantera
- vidarebefordra – när ärendet ska till kollega/annan instans
- avvisa – när användaren inte är rätt person för att hantera och ej vet vem som bör hantera ärendet
- utfört – när användaren är klar med hanteringen. Då ska en kort kommentar skrivas in om hur ärendet har hanterats. Informationen som skrivs in där kan återanvändas av medborgarkontoret om det kommer in fler ärenden som handlar om samma sak. Ärenden som inte har begäran om återkoppling avslutas. Ärenden som har begäran om återkoppling via mejl ska besvaras i systemet. En beskrivning av hur ärendet har hanterats ska genomföras samt information ska lämnas om vart personen kan vända sig om ärendet inte är kommunens att hantera. Kon-

taktuppgifter ska skrivas in så att anmälaren vet var denna kan vända sig om denne har följdfrågor. Rutinen anger även att användaren ska ringa upp och ge återkoppling avseende ärenden som har begäran om återkoppling via telefon.

2.1.2. *Bedömning*

Kontrollmålet bedöms som uppfyllt.

Bedömningen görs mot bakgrund av att det finns framtagna rutiner för att hantera synpunkter i form av mål, kommunikationspolicy och en intern rutin för ärendehanteringssystemet. Vi noterar särskilt att det saknas riktlinjer som anger att samtliga ärenden ska registreras in i ärendehanteringssystemet MMP vilket vi anser är en brist. Däremot framkommer det vid sakgranskning att nuvarande system inte kan hantera att samtliga ärenden registreras in då systemet inte klarar av det. Det uppges att systemet antingen behöver uppgraderas eller bytas till ett annat för att detta ska vara möjligt.

2.2. **Synpunktshandlingen följer mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna**

2.2.1. *läktagelser*

Mail och kommentarer på hemsidan

Vid intervju med enhetschef och samhällsvägledare framgår att inkorgarna ska vara tomma vid lunch och klockan 17. Vidare anges i policyn att återkoppling bör ske inom 48 timmar eller 24 timmar när det avser kommentarer på hemsidan men att det är en tolkningsfråga om det handlar om arbetstimmar eller faktiska timmar. Det anges vid intervjun att detta bör förtydligas av kommunikationsavdelningen.

Avseende kommentarsfunktionen på hemsidan så anges vid intervjuer att funktionen planeras ska tas bort vilket anges vara positivt då funktionen ibland använts som felanmälan eller att det lämnats oväsentliga kommentarer i förhållande till ämnet. Enhetschef och samhällsvägledare menar även att nedstängningen av denna funktion kommer göra att systemet blir än mer belastat. Därav framhålls vid intervjun att för att kunna möta den förväntade ökningen av synpunkter via MMP så behöver systemet uppgraderas alternativt bytas ut.

Ärendehanteringssystemet

Vidare framgår att när medarbetarna på medborgarkontoret väljer en viss typ av ärendekategori i systemet MMP, så ska det komma upp en ansvarig att skicka ärendet vidare till. Men detta fungerar inte alltid, det kan tex vara så att tjänstepersoner som stått som ansvariga slutat och medborgarkontoret har ingen möjlighet att ersätta med ny tjänsteperson på grund av resursbrist och kunskapsbrist.

Samhällsvägledaren anger att medborgarkontoret inte får information från verksamheterna när tjänstepersoner slutar, går på tjänstledighet, föräldraledighet mm. Informationen kan komma till systemansvariges kännedom i vissa fall och då görs en justering i systemet.

Justeringar i systemet görs alltså manuellt på medborgarkontoret. Ett exempel som angavs vid intervjun gällde en sjukskriven medarbetare vilken medborgarkontoret skickade flera ärenden till innan de flera veckor senare fick veta att medarbetaren var sjukskriven. Vidare framhåller enhetschef och samhällsvägledare att det inte alltid sker en återkoppling till medborgarna avseende deras ärenden eftersom systemet används olika i kommunen.

Tekniska chefen anger att mycket synpunkter som kommer in via telefon eller mejl direkt till förvaltningen eller medborgarkontoret även om det finns en felanmälan på hemsidan som medborgarna kan använda sig av. Det finns även en funktionsbrevlåda som avser hela tekniska kontoret som bevakas löpande. Vidare anger tekniska chefen att alla synpunkter inte läggs in i systemet även om direktivet anger att så ska ske. Det inträffar att hantering sker utanför systemet vilket leder till att statistiken i systemet avseende antal ärenden då blir missvisande. Vidare framhåller tekniska chefen att anledningen till att hantering sker utanför systemet när synpunkter kommer in via andra kanaler beror på att systemet anses vara svårarbetat och inte lämpar sig för att kommunicera kring ärenden i, kommunikering kring ärendet behöver ändå ske utanför systemet. Att lägga in ett ärende i MMP anges inte tillföra eller underlätta hanteringen av ärendet på något sätt utan är mer en tidskrävande uppgift. När medarbetare befinner sig i tidspressade arbetssituationer prioriteras hantering och åtgärd av ärendet framför att lägga in ärendet i det icke ändamålsenliga systemet.

Det finns en hel del externa leverantörer inom den tekniska verksamheten som även de har tillgång till de felanmälningar som hamnar i MMP. I samband med intervjun anges att dessa leverantörer har en viss tendens att avsluta ärenden så fort de tagit emot ärendet och lagt in det i sina egna system snarare än när själva ärendet har blivit åtgärdat. När detta sker får anmälaren ett autosvar att ärendet är avslutat. Det kan då vara så att anmälaren ser att exempelvis gatlampan de felanmält fortfarande inte fungerar och de hör då av sig till medborgarkontoret som får försöka förklara situationen.

Vidare anger tekniska chefen att om ett ärende hamnat fel och ska vidare till annan verksamhet i kommunen så finns oklarheter om hur ärendet ska hanteras vidare, dvs ska ärendet vidarebefordras till annan verksamhet eller ska förvaltningen skicka tillbaka det till medborgarkontoret med instruktion om vem som ska ha ärendet.

Avseende ärendesystemet MMP så anges vid intervju med enhetschef och samhällsvägledare att systemet är föråldrat rent tekniskt (systemet är från år 2007) och har inte heller blivit uppdaterat på grund av resursbrist. Exempelvis så finns inte kommunens nya gator inlagda i systemet vilket skapar merarbete. Vidare anger tekniska chefen att systemet inte längre kan uppdateras då tillverkaren längre arbetar med systemet.

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. Tekniska chefen anger även att det hade underlättat med ett system där det finns möjlighet att lägga in foton, geotaggar mm.

2.2.2. *Bedömning*

Kontrollmålet bedöms som delvis uppfyllt.

Bedömningen görs mot bakgrund av att målen och rutinerna följs avseende hur snabbt mail ska besvaras och hanteras. Då ärendehanteringssystemet inte upplevs vara optimalt fungerande bidrar det till att analys och prioritering av ärenden kan bli lidande.

Det blir enligt vår mening svårt att göra analyser av inkomna synpunkter när inte samtliga av dessa registreras i ärendehanteringssystemet (ex. de som inkommer via telefon direkt till medarbetare, via sociala medier eller via hemsidan). Enligt vår uppfattning försvårar detta möjligheten att kunna ge återkoppling till medborgaren i rätt tid. Det föreligger även

en risk att det förekommer dubbelarbete eller att ärenden tappas bort när dessa inte registreras i systemet.

2.3. Inkomna synpunkter används för att utveckla och förbättra verksamheten

2.3.1. Iakttagelser

Vid intervju med enhetschef och samhällsväglare anges att det inte sker något systematiskt utvecklingsarbete med att förbättra verksamheten utifrån inkomna synpunkter. Det har hänt att någon av avdelningarna i kommunen har velat ha statistik på hur mycket synpunkter de har eller om det inkommit synpunkter avseende något specifikt. Vidare anges att det finns möjlighet att plocka ut uppföljning ur systemet, dock får detta då göras manuellt på grund av begränsningar i nuvarande system.

Vid intervjuer anges vidare att en stor del av synpunkterna avser stadsbyggnad/teknisk verksamhet. Dessa är främst hänförliga till rena felanmälningar som i de flesta fall ska åtgärdas, oaktat om dessa anmälningar bidrar till att utveckla och förbättra verksamheten eller ej.

2.3.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som ej uppfyllt.

Bedömningen grundas på att inkomna synpunkter inte används som ett verktyg i att utveckla och förbättra verksamheten.

2.4. Rapportering sker till berörd nämnd av inkomna synpunkter

2.4.1. Iakttagelser

Enhetschef och samhällsväglare anger att det inte sker någon uppföljning avseende inkomna synpunkter i samband med delår eller årsbokslut.

Vid intervju med teknisk chef anges att beredningen för renhållning/VA-, och infrastruktur och trafikfrågor inte har efterfrågat rapportering i strukturerad form.

Tekniska chefen framhåller vikten av att alla som får in synpunkter till sig från medborgare eller övriga informerar om att medborgarna ska lämna synpunkter via kommunikationskanalerna som till exempel felanmälan/synpunktshantering på hemsida. Detta för att synpunkten ska kunna rapporteras in i systemet och förvaltningen därmed får koll på flödet av synpunkter.

2.4.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som ej uppfyllt.

Bedömningen grundas på att nämnderna inte får någon systematisk rapportering av inkomna synpunkter. Vi konstaterar att avsaknaden av en enhetlig rutin för att hantera såväl inkomna synpunkter som felanmälningar försvårar uppföljningsprocessen och därmed också rapporteringen till nämnderna.

2.5. Berörd nämnd fattar vid behov beslut om åtgärder

2.5.1. Iakttagelser

Då ingen nämnd vid granskningstillfället tar del av omfattningen av eller innehållet i inkomna synpunkter så är det inte heller någon nämnd som fattar beslut om åtgärder.

2.5.2. Bedömning

Kontrollmålet bedöms som ej uppfyllt.

Vår granskning visar att inte någon av nämnderna tar del av uppföljningen av synpunkter vilket innebär att det inte heller fattas några beslut om åtgärder.

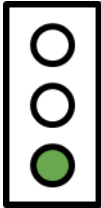
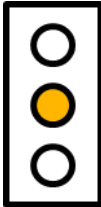
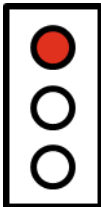
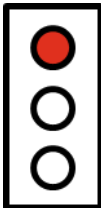
3. Revisionell bedömning

Granskningens revisionsfråga har varit: *Säkerställer kommunstyrelsen och nämnderna att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll?*

Efter genomgång av granskningens samtliga kontrollmål gör vi den revisionella bedömningen att kommunstyrelsen och nämnderna **inte** säkerställer att synpunkter hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

Bedömningen görs mot bakgrund av utfallet av nedanstående kontrollmål:

3.1. Bedömning mot kontrollmål

Kontrollmål	Kommentarer	
Det finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter som kommer in exempelvis via digitala kanaler	Det finns framtagna rutiner för att hantera synpunkter i form av mål, kommunikationspolicy och en intern rutin för ärendehanteringssystemet.	
Synpunktshanteringen följer mål, rutiner och riktlinjer vad gäller bland annat analys, prioritering av ärenden och återkoppling till medborgarna	Målen och rutiner följs avseende hur snabbt mail ska hanteras och besvaras. Då ärendehanteringssystemet inte upplevs vara optimalt fungerande bidrar det till att analys och prioritering av ärenden blir lidande i arbete.	
Inkomna synpunkter används för att utveckla och förbättra verksamheten	Inkomna synpunkter används inte som ett verktyg i att utveckla och förbättra verksamheten	
Rapportering sker till berörd nämnd av inkomna synpunkter	Nämnderna får ingen systematisk rapportering av inkomna synpunkter. Vi konstaterar att avsaknaden av en enhetlig rutin för att hantera såväl inkomna synpunkter som felanmälningar försvårar uppföljningsprocessen och därmed också rapporteringen till nämnderna.	

Berörd nämnd fattar vid behov beslut om åtgärder

Nämnderna tar inte del av uppföljningen av synpunkter vilket innebär att det inte heller fattas några beslut om åtgärder kopplat till synpunkter.



3.2. Rekommendationer

Mot bakgrund av vad som framkommit i rapporten rekommenderar vi att

- kommunstyrelsen och nämnderna kommunicerar kommunfullmäktiges mål kring service till medarbetarna
- kommunstyrelsen ser över möjligheten att effektivisera nuvarande ärendehanteringsprocess bla utifrån aspekterna att kunna erbjuda en förbättrad service till medborgarna samt möjlighet till uppföljning och analys
- kommunstyrelsen och nämnderna tillser att berörd personal får utbildning i hur ärendehanteringssystemet fungerar
- kommunstyrelsen 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 till kommunstyrelsen och nämnderna.
- kommunstyrelsen och nämnderna använder kommande uppföljningar som ett underlag för att utveckla verksamheten.

2020-06-12

Carl-Gustaf Folkesson

Uppdragsledare

Emma Ekstén

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Staffanstorps kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2019-12-11. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.