* ***Sammanfattning***

De förtroendevalda revisorerna i Emmaboda kommun har gett PwC i uppdrag att granska om kommunstyrelsen och nämnderna säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Granskningen har genomförts genom intervjuer med de tjänstemän som hanterar nämndernas synpunktshantering. Interna styrdokument, beslut och rutiner avseende nämndernas synpunktshantering har granskats.

Granskningen visar att det till stora delar saknas dokumenterade rutiner och riktlinjer som tydliggör hur synpunktshanteringen ska fungera i kommunen och inom de olika nämnderna. Trots detta har de flesta förvaltningar väl utarbetade rutiner avseende den egna verksamhetens praktiska hantering av synpunkter.

Vi gör följande bedömningar:

* Vi bedömer att kommunstyrelsen inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.
* Vi bedömer att bildningsnämnden inte fullt ut säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.
* Vi bedömer att bygg- och miljönämnden inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.
* Vi bedömer att socialnämnden inte fullt ut säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.
* Vi bedömer teknik- och fritidsnämnden inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

För en mer detaljerad bild av våra bedömningar se avsnitt *3. Revisionell bedömning*.

* ***Inledning***
* ***Bakgrund***

Den 30 april år 2015 införde Emmaboda kommun en ny synpunktshantering via en e-tjänst på kommunens hemsida. Tjänsten innebär att enskilda kan lämna synpunkter som har med Emmaboda kommuns samtliga verksamheter att göra. Den som lämnar en synpunkt behöver inte ange vilken verksamhet som berörs utan sorteringen hanteras inom den kommunala organisationen. Syftet med den nya synpunktshanteringen är att öka servicen och tillgängligheten för kommunens invånare. Sedan tidigare finns även en manuell synpunktshantering där ett formulär fylls i och lämnas eller skickas till kommunen.

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

* ***Syfte och revisionsfråga***

Säkerställer kommunstyrelsen, bildningsnämnden, socialnämnden, bygg- och miljönämnden och teknik- och fritidsnämnden att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenlighet sätt och med en tillräcklig intern kontroll?

* ***Revisionskriterier***

De iakttagelser som görs i granskningen bedöms gentemot följande revisionskriterier:

* Förvaltningslagen (1986:223)
* Socialtjänstlagen (2001:453)
* Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
* Eventuella styrdokument beslutade av fullmäktige
* ***Kontrollmål***

Följande kontrollmål beaktas i granskningen:

* Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?
* Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?
* Finns ändamålsenliga rutiner för att utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet?
* Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?
* Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?
* ***Metod***

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer. Intervjuer har genomförts med sekreteraren för respektive nämnd, bildningschefen, en miljöinspektör, socialchefen samt socialnämndens registrator och avgiftshandläggare. Totalt har fem intervjuer genomförts. Vi har granskat relevanta dokument för granskningen, så som dokumenterade rutiner avseende synpunktshanteringen.

* *Avgränsning*

Granskningen avgränsas till kommunstyrelsen, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, socialnämnden och teknik- och fritidsnämnden.

* *Sakavstämning*

Rapporten har sakavstämts av berörda tjänstemän inom de granskade förvaltningarna.

* ***Iakttagelser och bedömningar***
* ***Rutiner för synpunktshantering***
* *Kommunstyrelsen*

Det är kommunsekreteraren och kommunstyrelsens registrator som praktiskt hanterar kommunstyrelsens synpunktshantering. Enligt kommunledningsförvaltningens dokumenterade rutiner anges det att synpunkter normalt sett inkommer via något av följande forum:

* Kommunens synpunktshanteringsportal på webbplatsen
* Kommunens Facebook-sida
* Telefon
* E-post
* Brev/skrift
* Muntligt

Så snart en synpunkt har inkommit registrerar kommunsekreteraren eller registratorn synpunkten i diariet. Synpunkterna registreras i ett samlingsärende i diariet, vilket innebär att samtliga synpunkter som inkommit till kommunstyrelsen under år 2016 finns att hitta i en och samma akt. De intervjuade anger att de håller på att se över formerna för registrering av synpunkter, eftersom de upplever att det är svårt att överblicka ärendena när de registreras i en och samma akt.

Kommunstyrelsen ansvarar även för att motta och hantera de synpunkter som inkommer via kommunens centrala synpunktshanteringsportal Esmeralda. Medborgare eller anställda kan, via kommunens hemsida, lämna synpunkter. När en synpunkt lämnas i synpunktshanteringsportalen kommer synpunkten som ett e-postmeddelande till kommunstyrelsens myndighetsbrevlåda. Kommunsekreteraren eller registratorn registrerar då denna synpunkt i ett samlingsärende i diariet innan de expedierar synpunkten för handläggning/svar till den nämnd/tjänsteman som berörs av, eller ska besvara synpunkten. De intervjuade anger att kansliet alltid sätter en bevakning på de synpunkter som har skickats för handläggning/svar till en tjänsteman. Det är för att säkerställa att kansliet får ta del av och kan registrera svaret på synpunkten i ärendehanteringssystemet. Om synpunkten däremot berör ett individärende inom exempelvis socialtjänsten så skickar kommunstyrelsen vidare synpunkten till socialnämnden direkt. Dessa synpunkter registreras inte i nämndens ärendehanteringssystem utan ska dokumenteras i socialnämndens verksamhetssystem Procapita.

Kommunledningskontoret har dokumenterat sina rutiner för synpunktshanteringen. Rutinerna anger bland annat att en synpunkt ska ses som en möjlighet till förbättring av verksamheten, exempel på olika sätt en synpunkt kan inkomma på samt hur synpunkten ska registreras och hanteras. I rutinerna står det angivet att registratorn ska återkoppla till synpunktsinlämnaren att synpunkten är mottagen och uppgift om vem som handlägger ärendet. I rutinerna står det dessutom angivet att det alltid ska sättas en bevakning på synpunkten i diariet för påminnelse till berörd handläggare.

Det finns inga kommunövergripande dokumenterade rutiner för kommunens samlade synpunktshantering. Rutinerna som finns har inte fastställts av kommunstyrelsen.

* *Bildningsnämnden*

Det finns ingen enskild tjänsteman som rent praktiskt hanterar bildningsnämndens samlade synpunktshantering. Uppgiften är fördelad mellan ett flertal funktioner/personer i verksamheten. Bildningsnämndens sekreterare är dock den tjänsteman som hanterar de nämndspecifika och mer nämndsövergripande synpunkterna som inkommer till nämnden. Detta eftersom synpunkter oftast inkommer via e-post till nämndens myndighetsbrevlåda. De inkommer antingen via kommunens centrala synpunktshanteringsportal Esmeralda eller när enskilda skickar synpunkter direkt till nämndens myndighetsbrevlåda. Nämndsekreteraren har som rutin att registrera de synpunkter som inkommit till nämnden i ett samlingsärende i diariet innan de expedieras till den tjänsteman som ska besvara synpunkten. Om synpunktslämnaren har lämnat sina kontaktuppgifter ombeds mottagande tjänsteman att förmedla svaret på synpunkten tillbaka till nämndsekreteraren för registrering. De intervjuade anger dock att de inte har någon systematisk bevakning för att säkerställa att den mottagande tjänstemannen svarar på synpunkten eller inte.

Ovan nämnda rutiner finns inte dokumenterade. Det finns inga andra dokumenterade rutiner som tydliggör hur nämndens samlade system för synpunktshantering ska fungera.

Av intervjuerna framkommer det information om att det finns en viss otydlighet i organisationen kring vad definitionen av en synpunkt är, samt hur dessa ska hanteras. Det finns exempelvis inga dokumenterade rutiner som fastställer att även muntligt inkomna synpunkter ska registreras som en synpunkt. Vidare uppges det vara något otydligt om huruvida alla synpunkter ska registreras in via Esmeralda eller om det räcker att de registreras direkt i nämndens samlingsärende. Det anges även vara otydligt om huruvida nämnden ska meddela kommunstyrelsen om de åtgärdat/besvarat en synpunkt som inkommit till dem via Esmeralda eller ej.

Synpunkter och klagomål som berör utbildningens kvalitet hanteras inte av nämndsekreteraren utan hanteras istället av skoladministratörerna på respektive skola. Om en synpunkt exempelvis inkommer till en lärare, rektor eller till en viss skola hanteras dessa nästan uteslutande av den enskilda skolan. För dessa typer av synpunkter finns det dokumenterade skriftliga rutiner. Dessa synpunkter registreras inte i nämndens ärendehanteringssystem utan registreras på annat sätt, exempelvis i ett Excel-dokument (*för mer information se avsnitt 2.3.1*). Detta eftersom det enbart är nämndsekreteraren som har tillgång till, och som kan, registrera handlingar i ärendehanteringssystemet.

* *Bygg- och miljönämnden*

Det är nämndsekreteraren som praktiskt hanterar nämndens samlade synpunktshantering. Synpunkter och klagomål brukar normalt sett inkomma via telefon, post eller e-post till nämndens myndighetsbrevlåda. Så snart en synpunkt har inkommit registreras den i ett samlingsärende i diariet. Om det finns kontaktuppgifter till synpunktslämnaren skickas även en mottagningsbekräftelse. Därefter skickas synpunkten vidare till den tjänsteman som ärendet berör för vidare hantering. Nämndsekreteraren har även som rutin att sätta en bevakning på ärendet i ärendehanteringssystemet, för att säkerställa att ärendet slutbehandlas/inte glöms bort. I samlingsärendet i diariet registreras sedan de eventuella svar som skickas tillbaka till synpunktslämnaren. Tjänstemannen som hanterar synpunkten gör själv en anteckning om åtgärd i ärendehanteringssystemet.

Ovan nämnda rutiner finns inte dokumenterade. Det finns inga andra dokumenterade rutiner som tydliggör hur nämndens samlade system för synpunktshantering ska fungera. Däremot finns det skriftliga rutiner för hur olika typer av klagomål (som är kopplade till ett specifikt verksamhetsområde, såsom exempelvis hälsoskydd) ska hanteras. Dessa finns dokumenterade i förvaltningens verksamhetshandbok.

Av intervjuerna framkommer det information om att bygg- och miljönämnden ännu inte har fått några synpunkter skickade till sig via synpunktshanteringssystemet Esmeralda. Det framkommer även uppgifter om att det inte finns några rutiner/information om hur nämnden ska arbeta med synpunktshanteringen via Esmeralda. Det framförs önskemål om att sådan information samt instruktioner angående återrapportering av svar på synpunkter till kommunstyrelsen bör tydliggöras. I dagsläget rapporterar inte bygg- och miljönämnden vidare till kommunstyrelsen, utan hanteringen och eventuella åtgärder stannar inom den egna nämnden.

De intervjuade framhåller även att det inte finns någon tydlig definition av vad en ”synpunkt” är. Det är upp till varje nämnd att själva avgöra vad som är att anses utgöra en ”synpunkt” och i bygg- och miljönämnden har man valt att kalla dessa för ”klagomål”. Detta eftersom de flesta synpunkter som inkommer är av den karaktären, där den enskilde exempelvis lämnar klagomål angående nedskräpning, skällande hundar eller buller.

* *Socialnämnden*

Det är socialnämndens registrator som praktiskt hanterar socialnämndens samlade synpunktshantering. Socialnämndens nämndsekreterare är även insatt i synpunktshanteringen och kan täcka upp för registratorn vid dennes frånvaro. När en synpunkt inkommer centralt till förvaltningen inkommer den oftast via socialnämndens myndighetsbrevlåda. Registratorn mottar synpunkten och registrerar den som ett enskilt ärende i diariet. Registratorn skickar sedan synpunkten till den tjänsteman som ska besvara/ta del av synpunkten. Om synpunkten kan besvaras (om synpunktslämnaren har angett kontaktuppgifter) brukar registratorn skicka en mottagningsbekräftelse till synpunktslämnaren. Registratorn har även som rutin att alltid be den svarande tjänstemannen att skicka en kopia på svaret på synpunkten till registratorn för diarieföring.

Det finns dokumenterade rutiner för nämndens synpunktshantering benämnd ”Klagomålshantering inom socialtjänsten”. Rutinerna antogs av socialnämnden år 2009. I rutinen anges även socialtjänstens policy avseende synpunktshanteringen. Det fastställs bland annat att det ska finnas en systematisk uppföljning och dokumentation samt att nämnden ska ta till sig klagomålet utan dröjsmål. Av rutinerna framgår det:

* Hur muntligt klagomål som framförs till baspersonal ska hanteras
* Hur enhetschefen ska hantera ett klagomål
* Hur klagomålshanteringen ser ut inom individ- och familjeomsorgen (IFO)

Av rutinerna framgår det bland annat att baspersonal ska anmäla ett klagomål som inkommit på den blankett som finns på [www.emmaboda.se](http://www.emmaboda.se/) ”Klagomål och synpunkter”. Av rutinen framgår det dock inte vad som avses med ”baspersonal” och huruvida denna rutin även omfattar samtlig personal inom socialnämndens verksamhetsområde.

De intervjuade anger att det inte finns några kommunövergripande riktlinjer eller rutiner för hur synpunktshanteringen ska hanteras i kommunen. Det finns exempelvis ingen tydlig definition av vad en ”synpunkt” är för något. Det är upp till varje nämnd att själva avgöra vad som är att anses utgöra en ”synpunkt”. Av intervjuerna framkommer det även att det finns vissa oklarheter avseende hur synpunkter ska hanteras kommunövergripande kontra nämndspecifikt.

* *Teknik- och fritidsnämnden*

Det är nämndsekreteraren som praktiskt hanterar nämndens samlade synpunktshantering. Synpunkter inkommer oftast via e-post till nämndens myndighetsbrevlåda. Antingen inkommer de via kommunens centrala synpunktshanteringsportal Esmeralda eller när enskilda skickar synpunkter direkt till nämndens myndighetsbrevlåda. Nämndsekreteraren har som rutin att skicka mottagningsbekräftelse till den enskilde med information om att synpunkten har mottagits samt information om vem som handlägger/kommer besvara synpunkten (om synpunktslämnaren har angett kontaktuppgifter).

De synpunkter som inkommer hanteras något olika beroende på synpunktens karaktär. Synpunkter som exempelvis berör gatubelysning registreras inte tillsammans med övriga synpunkter, utan skickas direkt som en felanmälan för att åtgärdas. Detta för att nämnden ska kunna åtgärda sådana fel mer brådskande. När en synpunkt inkommer som berör förflyttning av fordon blir detta ett ärende direkt och registreras inte heller tillsammans med övriga synpunkter. Övriga synpunkter som inkommer registreras i ett samlingsärende i diariet. Vid enklare synpunkter/frågor svarar nämndsekreteraren synpunktslämnaren direkt. Om nämndsekreteraren inte kan svara själv skickas ärendet vidare till berörd handläggare. Nämndsekreteraren anger att det alltid sätts en bevakning på varje ärende för att säkerställa att ärendet åtgärdas. Handläggarna registrerar själva sina svar till synpunktslämnaren i ärendehanteringssystemet, men om de inte kan göra det hjälper nämndsekreterarna dem med detta.

Ovan nämnda rutiner finns inte dokumenterade. Det finns inga andra dokumenterade rutiner som tydliggör hur nämndens samlade system för synpunktshantering ska fungera.

De intervjuade upplever att det saknas kommunövergripande riktlinjer som tydliggör hur synpunkter ska hanteras. Det framhålls vara otydligt kring vilka synpunkter det är som ska hanteras i det centrala synpunktshanteringssystemet Esmeralda kontra vad som enbart ska hanteras i den egna verksamheten (utan att registreras via Esmeralda). I dagsläget registreras synpunkter som inkommer direkt till förvaltningen enbart i deras eget ärendehanteringssystem. Dessa synpunkter omfattas då inte av den uppföljning som kommunstyrelsen gör via Esmeralda. De intervjuade upplever att administrationen kring synpunkter kommer att öka väsentligt om varje förvaltning ska återrapportera åtgärder till kommunstyrelsen i enlighet med det förslag på återrapportering som kommunledningskontoret har upprättat.

* ***Hantering av synpunkter som omfattas av sekretess***

Av intervjuerna framkommer det att alla synpunkter som inkommer till kommunstyrelsen, bildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, socialnämnden och teknik- och fritidsnämnden sekretessprövas. Oavsett om synpunkten omfattas av sekretess eller inte registreras och förvaras synpunkten i nämndens samlingsärende för synpunkter för det aktuella året. Socialnämnden och teknik- och fritidsnämnden gör detsamma men förvarar inte synpunkten i ett samlingsärende, utan separat i en egen akt.

Om kommunsekreteraren, nämndsekreteraren eller registratorn gör bedömningen att synpunkten omfattas av sekretess sekretessmarkeras synpunkten (den specifika handlingen) i samlingsärendet i diariet och läggs sedan in i den fysiska ärendeakten som innehåller alla synpunkter (förutom socialnämnden och teknik- och fritidsnämnden som förvarar alla synpunkter i egna separata ärendeakter). Om synpunkten däremot härrör till ett personärende inom exempelvis socialnämnden skickas synpunkten till socialnämnden direkt för registrering i Procapita. I sådant fall registreras inte synpunkten som en synpunkt i socialnämndens övergripande ärendehanteringssystem.

* ***Rutiner för att utreda synpunkter på verksamhetens kvalitet***

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår det att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om dessa rutiner ska lämnas på lämpligt sätt. Av socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade framgår det att anställda m.fl. i verksamheten har en skyldighet att rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (14 kap. 2-7 §§, 7 kap. 6 § SoL, 24 b –24 g §§, 23 e § LSS samt i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 om lex Sarah). Reglerna för denna avvikelsehantering brukar benämnas lex Sarah. I lex Sarah fastställs en skyldighet för den som bedriver verksamheten att efter att ha tagit emot en rapport utreda, dokumentera och avhjälpa eller undanröja missförhållandet/den påtagliga risken för ett missförhållande. Vidare ingår en skyldighet för den som bedriver verksamheten att om ett rapporterat missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande är allvarligt snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Med anledning av ovan nämnda regler är det av vikt att bildningsnämnden respektive socialnämnden har väl utarbetade och dokumenterade rutiner som informerar om möjligheten till att lämna, samt beskriver hanteringen av, klagomål och lex Sarah-anmälningar.

* *Bildningsnämnden*

Bildningsnämnden har dokumenterade rutiner för hur synpunkter och klagomål mot utbildningen ska hanteras. Rutinerna anger bland annat att alla skriftliga synpunkter/klagomål som inkommer ska registreras och att ett skriftligt svar ska skickas tillbaka till synpunktslämnaren (om kontaktuppgifter har angetts). I rutinen anges det att synpunkter exempelvis kan inlämnas till berörd personal, förskolechef, rektor eller via Emmaboda kommuns hemsida. Rutinerna anger även vem i organisationen som har ansvar för registrering och expediering av klagomålet/synpunkten gentemot utbildningen och vem som ansvarar för att eventuella åtgärder utförs. Av rutinerna framgår det vidare att nämnden löpande ska följa upp inkomna klagomål. I bildningsnämndens årshjul för år 2015-2016 anges att uppföljning och återkoppling för synpunktshanteringen gällande undervisningen ska redovisas till nämnden i juni månad. Av intervjuerna framkommer det information om att nämnden troligtvis inte kommer få ta del av en sådan uppföljning på sitt ordinarie möte i juni år 2016. Detta eftersom det på grund av personalomsättning inte har hunnits med. Det framgår även att det inte är enbart synpunkter gällande undervisningen som redovisas, utan alla synpunkter som inkommer till bildningsnämnden.

Information till allmänheten om deras möjligheter att lämna synpunkter och klagomål på utbildningen finns även på bildningsnämndens hemsida under fliken ”Barnomsorg och Skola” och ”Synpunkter och Klagomål”. På hemsidan finns det en blankett som medborgaren kan använda sig av vid inlämnande av synpunkter/klagomål. Därutöver finns även en länk till Emmaboda kommuns e-tjänst för synpunktshantering (Esmeralda).

En kortare version av informationen om möjlighet att lämna synpunkter/klagomål finns tillgänglig på hemsidan på sex olika språk.

* *Socialnämnden*

Socialnämnden har, som tidigare angetts i avsnitt 2.1.4, dokumenterade rutiner för klagomålshantering inom socialtjänsten. Av intervjuerna framkommer det även att det ges ut informationsblad till medborgare som flyttar in på kommunens särskilda boenden. Informationsbladen innehåller bland annat information om hur den enskilde kan lämna synpunkter/klagomål på verksamheten. Socialnämnden har dokumenterade rutiner kring hur nämndens avvikelsehantering enligt lex Sarah ska hanteras. Syftet med lex Sarah är bland annat att missförhållanden i verksamheten ska rättas till och förhindras. I nämndens riktlinjer för lex Sarah finns det bland annat angett vad som avses med ”missförhållande”, uppgift om vem som kan anmäla ett missförhållande, uppgift om hur en anmälan lämnas in och hur en anmälan ska hanteras i verksamheten. En anmälan enligt lex Sarah registreras i nämndens ärendehanteringssystem. All annan avvikelsehanteringen registreras dock i Procapita. Lex Sarah-anmälningarna omfattas inte i nämndens övergripande synpunktshantering utan hanteras och registreras separat.

Socialnämnden genomför därutöver även ett flertal andra mätningar av verksamhetens kvalitet inom ramen för det arbete som genomförs för att upprätta nämndens årliga patientsäkerhetsberättelse. I patientsäkerhetsberättelsen dokumenteras årligen de undersökningar/mätningar som nämnden har genomfört avseende trycksårsmätningar, fallbedömningar, den palliativa vården med mera.

I samband med nämndens senaste medverkan i *Öppna jämförelser* uppdagades det att brukare inom hemtjänsten upplevde en försämrad trygghet i jämförelse med tidigare mätningar. Med anledning av detta har nämnden startat en utredning för att undersöka orsakerna till den upplevda otryggheten. I denna utredning framkom att den upplevda otryggheten berodde på oklarheter när det gäller klagomålshanteringen. Vid granskningstillfället håller en rapport från utredningen på att sammanställas.

* ***Uppföljning av synpunktshanteringen***
* *Kommunstyrelsen*

I kommunledningskontorets dokumenterade rutiner avseende synpunktshanteringen anges det att det ska göras en sammanställning av samtliga inkomna synpunkter i kommunen två gånger årligen (i augusti/september och januari). Redovisningen ska presenteras för kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Rutinerna har inte antagits av kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige. Vid tidpunkten för granskningens genomförande har inga sådana redovisningar presenterats för varken kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige. De intervjuade anger att detta beror på att det var relativt nyligen som dessa rutiner infördes och att de därmed inte ska ha redovisat inkomna synpunkter under denna period enligt det intervall som anges i rutinerna. De intervjuade anger att kommunstyrelsen och kommunfullmäktige kommer att få en redovisning av inkomna synpunkter på första sammanträdet efter sommaruppehållet i augusti/september år 2016.

Uppföljningen avser endast de synpunkter som registrerats via Esmeralda eller som inkommit till kommunstyrelsen på annat sätt. De synpunkter som inkommer direkt till nämnderna (och som inte inkommer via Esmeralda eller kommunstyrelsen) registreras inte i denna uppföljning. Av intervjuerna framkommer det även information om att nämnderna inte fullt ut är eniga i frågan om hur de på bästa sätt redovisar sina inkomna synpunkter till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

Det finns i dagsläget ingen möjlighet att genomföra en uppföljning/ta fram statistik över inkomna synpunkter direkt från Esmeralda. De intervjuade beskriver även att de, på grund av att nämnderna arbetar i olika ärendehanteringssystem, har haft svårt att hitta bra former för uppföljning av kommunens samlade synpunktshantering. Med anledning av detta har kommunledningskontoret utarbetat en rutin för en manuell sammanställning/uppföljning av synpunkter i ett Word-dokument. Den dokumenterade rutinen anger att redovisningen ska innehålla:

* Information om synpunkten är inkommen eller upprättad
* Datum för när synpunkten registrerades
* Handlingsnummer
* Dokumentbeskrivning
* Diarienummer
* Handläggare, myndighet
* Uppgift om synpunkten har besvarats eller ej
* Uppgift om en eventuell åtgärd har vidtagits med anledning av synpunkten

Kommunledningskontoret dokumenterar därmed ovan nämnda punkter manuellt i en tabell i ett Word-dokument. Tanken är sedan att detta dokument, inför de årliga sammanställningarna, ska skickas till respektive nämnd för uppföljning av de synpunkter som handlagts inom respektive nämnd. Den enskilda nämnden ombeds fylla i datum för när synpunkten besvarades och om någon eventuell åtgärd har vidtagits med anledning av synpunkten. Av intervjuerna framkommer det dock att det ännu inte har genomförts någon sådan uppföljning/komplett sammanställning av synpunkterna. Detta anges bero på att några nämnder upplever att denna uppföljning innebär för stor administration för dem att hantera.

År 2015 inkom 24 stycken synpunkter till kommunstyrelsen och hittills för 2016 har 8 stycken inkommit.

* *Bildningsnämnden*

Av bildningsnämndens årshjul för nämndens systematiska kvalitetsarbete framgår det att de synpunkter och klagomål som inkommer avseende utbildningen ska sammanställas och analyseras en gång per år (på nämndens ordinarie möte i juni månad). Vi har tagit del av ett sammanträdesprotokoll från juni år 2015 där en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål redovisas för perioden juni 2014 – maj 2015. Som nämndes tidigare i avsnitt 2.3.1 kommer uppföljningen av synpunkter troligtvis inte att genomföras i juni år 2016. Detta anges bero på viss personalomsättning på utbildningsförvaltningen. De intervjuade kan inte svara på när uppföljningen kommer att presenteras för nämnden. Av intervjuerna får vi även information om att det inte enbart är de synpunkter som berör utbildningens kvalitet som följs upp i denna redovisning. Den ansvarige tjänstemannen brukar sammanställa samtliga inkomna synpunkter (både de synpunkter som registreras i ärendehanteringssystemet och som är av mer allmän karaktär samt de som har registrerats av skoladministratörerna ute på skolenheterna som mer berör utbildningens kvalitet).

År 2015 inkom 10 stycken synpunkter till bildningsnämnden och hittills för år 2016 har 8 stycken inkommit. Dessa siffror omfattar dock inte de synpunkter som rör utbildningen (som registreras på skolorna). Detta eftersom förvaltningen ännu inte har följt upp antalet synpunkter som inlämnats och registrerats på enheterna. Förvaltningen har därför ingen möjlighet att visa oss detta i dagsläget.

* *Bygg- och miljönämnden*

Av intervjuerna framkommer det information om att bygg- och miljöförvaltningen har som rutin att sammanställa alla inkomna synpunkter och klagomål en gång per år, i samband med verksamhetsplaneringen. Vi noterar att en sådan sammanställning genomfördes på nämndens sammanträde i februari år 2016. Vi kan dock inte av protokollet utläsa eller verifiera huruvida synpunkter/klagomål presenterades i den paragrafen. Enligt uppgift från förvaltningen ska detta ha redovisats muntligen i samband med denna punkt på dagordningen.

År 2015 inkom 17 stycken synpunkter till bygg- och miljönämnden och hittills för år 2016 har 8 stycken inkommit.

* *Socialnämnden*

Det finns en dokumenterad rutin benämnd ”Klagomålshantering inom socialtjänsten” som socialnämnden har antagit. Rutinen anger att det ska finnas en systematisk uppföljning och en dokumentation av inkomna klagomål. Av intervjuerna framkommer det dock att det inte har genomförts någon sådan uppföljning. Det har heller inte genomförts någon systematisk redovisning av inkomna synpunkter till nämnden. Inkomna synpunkter har redovisats till nämnden vid ett tillfälle under år 2012. De intervjuade anger att de därefter inte har rapporterat inkomna synpunkter till nämnden eftersom nämnden inte fått till sig så många synpunkter eller klagomål. I juni eller augusti år 2016 kommer nämnden, enligt de intervjuade, att få en redovisning av samtliga inkomna synpunkter och klagomål som inkommit under år 2015.

Alla lex Sarah-anmälningar och dess tillhörande utredningar presenteras för nämnden löpande, så snart utredningarna är klara.

Av intervjuerna framkommer även information om att den kommunövergripande ärendegruppen har diskuterat hur nämnden ska rapportera sina inkomna och behandlade synpunkter till kommunstyrelsen. De har dock inte kommit fram till något lämpligt tillvägagångssätt ännu.

År 2015 inkom 1 synpunkt och 4 stycken anmälningar enligt lex Sarah till socialnämnden. Hittills för 2016 har 10 stycken synpunkter inkommit och 3 stycken anmälningar enligt lex Sarah. Vi noterar att dessa siffror enbart gäller de synpunkter som är registrerade i ärendehanteringssystemet och inte de synpunkter som är kopplade till ett individärende och således finns registrerade i verksamhetssystemet Procapita.

* *Teknik- och fritidsnämnden*

Teknik- och fritidsnämnden saknar rutiner för en systematisk uppföljning och analys av nämndens synpunktshantering. De intervjuade anger dock att om nämnden efterfrågar statistik på antal synpunkter så kan detta plockas fram ur ärendehanteringssystemet.

De intervjuade anger även att teknik- och fritidsnämnden har som rutin att, vid varje sammanträde, följa upp nämndens uppföljningslista som innehåller alla pågående/öppna ärenden inom nämnden. Det händer att en del synpunkter som inkommer, de som oftast är av mer omfattande karaktär, hamnar på denna lista.

År 2015 inkom 108 stycken synpunkter till teknik- och fritidsnämnden och hittills för 2016 har 64 stycken synpunkter inkommit. Dessa siffror inkluderar både felanmälningar och synpunkter.

* ***Revisionell bedömning***

Revisionsfrågan som ska besvaras genom föreliggande granskning är:

*Säkerställer kommunstyrelsen, bildningsnämnden, socialnämnden, bygg- och miljönämnden och teknik- och fritidsnämnden att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenlighet sätt och med en tillräcklig intern kontroll?*

I nedan avsnitt besvaras den övergripande revisionsfrågan per nämnd och kontrollmål.

* ***Kommunstyrelsen***

Vi bedömer att kommunstyrelsen inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Vi grundar bland annat vår bedömning på att kommunstyrelsen inte har fastställt några rutiner/riktlinjer för kommunens synpunktshantering i sin helhet och att kommunstyrelsen inte följer upp och analyserar de synpunkter som inkommit. Vi ser dock positivt på att förvaltningen har utarbetat dokumenterade rutiner.

Vi rekommenderar kommunstyrelsen att fastställa riktlinjer som beskriver kommunens samlade synpunktshantering. Riktlinjerna kan med fördel tydliggöra definitionen av vad en synpunkt är, hur synpunkter kan mottas, hur synpunkter ska hanteras mellan de olika nämnderna (framförallt huruvida alla synpunkter ska registreras via Esmeralda eller ej) och hur formerna för uppföljning ska konstrueras. Vi rekommenderar kommunstyrelsen att överväga ändamålsenligheten i det synpunktshanteringssystem som idag finns inom kommunen.

Nedan utvecklar vi vår bedömning utifrån respektive kontrollmål.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?**

Vi bedömer att det inte finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som inkommer. Vi grundar vår bedömning på att kommunstyrelsen inte har antagit några dokumenterade rutiner eller riktlinjer som tydliggör och fastställer hur synpunkteringen ska fungera såväl kommunövergripande som inom den egna nämnden. Detta gör det svårt för förvaltningen att utarbeta rutiner som även nämnderna kan arbeta gentemot och som delvis försvårar kommunstyrelsens möjligheter till uppföljning av nämndernas synpunktshantering. Vi ser positivt på att kommunledningsförvaltningen har upprättat ändamålsenliga dokumenterade rutiner avseende förvaltningens synpunktshantering.

**Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?**

Vi bedömer att synpunkter som omfattas av sekretess huvudsakligen hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har upparbetade rutiner för att hantera synpunkter som omfattas av sekretess. Vi rekommenderar dock kommunstyrelsen att dokumentera dessa rutiner för att än mer tydliggöra hur dessa ska hanteras. Kommunstyrelsen bör även överväga att registrera synpunkter som omfattas av sekretess separat i en egen akt, för att säkerställa att handlingen som omfattas av sekretess inte blandas ihop med andra handlingar och således att obehöriga riskerar få åtkomst till dessa sekretesshandlingar.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?**

Vi bedömer att det enbart till viss del finns ändamålsenliga dokumenterade rutiner för att sammanställa och analysera inkomna synpunkter. Vi grundar bland annat vår bedömning på att förvaltningens dokumenterade rutin anger att inkomna klagomål och synpunkter ska sammanställas två gånger årligen. Vi ser positivt på att även nämndernas klagomål och synpunkter ska följas upp. Vi bedömer dock att det inte är ändamålsenligt att uppföljning ännu inte har genomförts. Vidare bedömer vi att det inte är ändamålsenligt att kommunstyrelsen inte har fastställt rutiner som tydliggör dess ansvar i uppföljning av nämndernas synpunktshantering. Detta för att säkerställa att samtliga nämnder även hanterar synpunkter på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

**Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?**

Vi bedömer att det inte sker en ändamålsenlig rapportering till kommunstyrelsen avseende resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål. Vi rekommenderar kommunstyrelsen att upprätta rutiner som säkerställer att kommunstyrelsen får ta del av den egna såväl som övriga nämnders inkomna synpunkter. Detta för att de ansvariga nämnderna, i sin helhet, ska få information om vad för slags synpunkter eller klagomål som enskilda har på den kommunala verksamheten.

* ***Bildningsnämnden***

Vi bedömer att bildningsnämnden inte fullt ut säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Vi grundar bland annat vår bedömning på att det finns en otydlighet i organisationen vad gäller ansvar och roller avseende nämndens synpunktshantering och att det inte finns några nämndsövergripande riktlinjer som tydliggör hur nämndens samlade synpunktshantering ska hanteras. Vi ser dock positivt på att det finns skriftliga rutiner för klagomål mot utbildningen och att inkomna synpunkter följs upp av nämnden kontinuerligt.

Vi rekommenderar nämnden att upprätta, eller uppdatera redan befintliga rutiner, så att de även omfattar alla synpunkter som inkommer till verksamheten. Vi rekommenderar även nämnden att se över formerna för registrering av nämndens synpunkter, för att säkerställa att samtliga synpunkter registreras på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt.

Nedan utvecklar vi vår bedömning utifrån respektive kontrollmål.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?**

Vi bedömer att bildningsnämnden enbart till viss del har ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som inkommer. Vi grundar vår bedömning på att det inte finns ett samlat system för att hantera alla synpunkter som inkommer till nämnden och att det saknas dokumenterade rutiner. Vi rekommenderar nämnden att överväga att utarbeta rutiner så att även skoladministratörerna kan registrera synpunkter i ärendehanteringssystemet. Vi rekommenderar nämnden att utarbeta dokumenterade rutiner som tydliggör ansvar och bestämmelser kring nämndens samlade synpunktshantering (inte enbart dem som berör klagomål och synpunkter mot utbildningen). Risken med att dela upp nämndens synpunktshantering enligt de premisserna ökar risken för att fel uppstår/att synpunkter inte hamnar där de ska.

**Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?**

Vi bedömer att synpunkter som omfattas av sekretess huvudsakligen hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har upparbetade rutiner för att hantera synpunkter som omfattas av sekretess. Vi rekommenderar dock bildningsnämnden att dokumentera dessa rutiner för att än mer tydliggöra hur dessa ska hanteras. Bildningsnämnden bör även överväga att registrera synpunkter som omfattas av sekretess separat i en egen akt, för att säkerställa att handlingen som omfattas av sekretess inte blandas ihop med andra handlingar och således att obehöriga riskerar få åtkomst till dessa sekretesshandlingar.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet?**

Vi bedömer att det i huvudsak finns ändamålsenliga rutiner för att utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Vi grundar vår bedömning på att nämnden, i enlighet med 4 kap. 8 § skollagen, har skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål gentemot utbildningen. Vi bedömer det även som ändamålsenligt att denna information även finns på nämndens hemsida.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?**

Vi bedömer att bildningsnämnden delvis har ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in. Vi grundar vår bedömning på att det finns dokumenterade rutiner avseende uppföljning och analys av inkomna synpunkter/klagomål som berör utbildningens kvalitet. Vi konstaterar även att uppföljning har skett i enlighet med den dokumenterade rutinen. Vi konstaterar dock att dessa rutiner främst avser de synpunkter/klagomål som ställts mot utbildningens kvalitet, och berör inte samtliga synpunkter som inkommer till nämnden. Vidare bedömer vi att det skulle stärka nämndens interna kontroll om roller och ansvar avseende hanteringen av synpunkter tydliggjordes/dokumenterades ytterligare. Eftersom hanteringen av synpunkter bland annat är uppdelad mellan skoladministratörer, nämndsekreterare och den tjänsteman som arbetar med nämndens kvalitetsarbete finns det risk för att det blir en otydlighet i organisationen vad gäller vem som ansvarar för att hålla ihop arbetet med nämndens samlade synpunktshantering.

**Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?**

Vi bedömer att det i huvudsak sker en ändamålsenlig rapportering till nämnden vad gäller sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål. Vi grundar vår bedömning på att det årligen redovisas en sammanställning av inkomna klagomål/synpunkter till nämnden. Vi gör dock bedömningen att denna uppföljning bör dokumenteras i en rutin för att säkerställa att samtliga synpunkter (inte enbart det som berör utbildningens kvalitet) fortsatt kommer att redovisas, oavsett ansvarig tjänsteman som arbetar i verksamheten.

* ***Bygg- och miljönämnden***

Vi bedömer att bygg- och miljönämnden inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Vi grundar vår bedömning på att nämnden saknar dokumenterade rutiner för nämndens samlade synpunktshantering och att vi inte kan verifiera att nämnden har tagit del av en redovisning av inkomna synpunkter vid genomläsning av nämndens protokoll. Vi ser dock positivt på att det, enligt uppgift, ska finnas rutiner för att presentera inkomna synpunkter till nämnden. Vi rekommenderar nämnden att dokumentera och fastställa dessa rutiner.

Nedan utvecklar vi vår bedömning utifrån respektive kontrollmål.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?**

Vi bedömer att bygg- och miljönämnden enbart till viss del har ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in till nämnden. Vi grundar vår bedömning på att nämnden saknar dokumenterade rutiner som beskriver hur nämndens samlade synpunktshantering ska hanteras. Vi ser dock positivt på att förvaltningen har utarbetat system/rutiner hur de ska hantera synpunkter som inkommer. Vi rekommenderar dock att dessa dokumenteras och fastställs för att än mer tydliggöra ansvarsfördelningen och hanteringen av synpunkter inom nämnden.

**Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?**

Vi bedömer att synpunkter som omfattas av sekretess huvudsakligen hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har upparbetade rutiner för att hantera synpunkter som omfattas av sekretess. Vi rekommenderar dock bygg- och miljönämnden att dokumentera dessa rutiner för att än mer tydliggöra hur dessa ska hanteras. Nämnden bör även överväga att registrera synpunkter som omfattas av sekretess separat i en egen akt, för att säkerställa att handlingen som omfattas av sekretess inte blandas ihop med andra handlingar och således att obehöriga riskerar få åtkomst till dessa sekretesshandlingar.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?**

Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål och synpunkter som kommer in. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har som rutin att en gång årligen genomföra en sammanställning av samtliga klagomål och synpunkter som inkommit. Vi kan dock inte fullt ut verifiera huruvida denna rutin efterlevs av nämnden eller inte. Detta på grund av avsaknaden av dokumenterade uppföljningar och dokumenterade rutiner.

**Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?**

Vi bedömer att det inte fullt ut finns ändamålsenliga rutiner för att redovisa inkomna klagomål och synpunkter till nämnden. Vi grundar bland annat vår bedömning på att förvaltningen har som rutin att en gång årligen redovisa en sammanställning av samtliga klagomål till nämnden. Vi anser dock att det finns brister i denna redovisning, eftersom vi inte kan verifiera att nämnden tagit del av någon sådan uppföljning vid genomläsning av nämndens protokoll. Vi rekommenderar nämnden att säkerställa att redovisningen dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt.

* ***Socialnämnden***

Vi bedömer att socialnämnden inte fullt ut säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Vi grundar bland annat vår bedömning på att nämnden i huvudsak har skriftliga rutiner för klagomålshantering samt avvikelsehantering. Vi grundar även vår bedömning på att det inte sker någon systematisk uppföljning eller redovisning av inkomna synpunkter. Vi rekommenderar nämnden att se över sina fastställda rutiner samt kontrollera dess efterlevnad.

Nedan utvecklar vi vår bedömning utifrån respektive kontrollmål.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?**

Vi bedömer att socialnämnden huvudsakligen har ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har väl upparbetade rutiner avseende synpunktshantering och att nämnden har fastställt rutiner för klagomålshantering.

**Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?**

Vi bedömer att synpunkter som omfattas av sekretess hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi grundar bland annat vår bedömning på att förvaltningen har upparbetade rutiner för att hantera synpunkter som omfattas av sekretess.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet?**

Vi bedömer att socialnämnden huvudsakligen har ändamålsenliga rutiner för att utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Vi grundar bland annat vår bedömning på att det finns skriftliga rutiner för klagomålshantering och att det finns skriftliga rutiner för avvikelsehantering.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?**

Vi bedömer att nämnden inte har ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål och synpunkter. Vi grundar vår bedömning på att det finns dokumenterade rutiner som anger att klagomål/synpunkter ska följas upp systematiskt, men att dessa inte efterlevs. Vi anser att det är en brist att socialnämnden inte följer upp efterlevnaden av rutinen. Vidare ställer vi oss tveksamma till att det enbart inkom 1 synpunkt till myndigheten under år 2015. Vi rekommenderar nämnden att se över verksamhetens vaksamhet och förmåga att fånga upp/registrera de synpunkter som inkommer, såväl på enhetsnivå som nämndsnivå.

**Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?**

Vi bedömer att det inte sker en ändamålsenlig rapportering till socialnämnden vad gäller inkomna synpunkter och klagomål. Vi grundar vår bedömning på att nämnden inte tar del av någon systematisk redovisning av inkomna synpunkter/klagomål, trots att detta anges i den dokumenterade rutinen. Vi anser att det är en brist att socialnämnden inte säkerställer efterlevnaden av rutinen.

* ***Teknik- och fritidsnämnden***

Vi bedömer att teknik- och fritidsnämnden inte säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll. Vi grundar bland annat vår bedömning på att nämnden inte har fastställt några riktlinjer för nämndens synpunktshantering och att nämnden inte följer upp och analyserar de synpunkter som inkommit. Vi ser dock positivt på att förvaltningen har utarbetade rutiner på förvaltningen och att nämnden till viss del får en uppföljning av aktuella synpunkter/ärenden i nämnden.

Nedan utvecklar vi vår bedömning utifrån respektive kontrollmål.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in såväl via kommunens e-tjänst som via papperspost och telefon?**

Vi bedömer att teknik- och fritidsnämnden inte har ändamålsenliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som kommer in till nämnden. Vi grundar vår bedömning på att nämnden saknar dokumenterade rutiner som beskriver hur synpunkter ska hanteras, och av vem. Vi ser dock positivt på att förvaltningen har utarbetade system/rutiner hur de ska hantera synpunkter som inkommer. Vi rekommenderar dock att dessa dokumenteras och fastställs av nämnden, för att än mer tydliggöra ansvaret och hanteringen av synpunkter.

**Hur hanteras inkommande synpunkter som omfattas av sekretess?**

Vi bedömer att synpunkter som omfattas av sekretess huvudsakligen hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Vi grundar vår bedömning på att förvaltningen har upparbetade rutiner för att hantera synpunkter som omfattas av sekretess. Vi rekommenderar dock teknik- och fritidsnämnden att dokumentera dessa rutiner för att än mer tydliggöra hur dessa ska hanteras.

**Finns ändamålsenliga rutiner för att sammanställa och analysera rapporter, klagomål och synpunkter som kommer in?**

Vi bedömer att teknik- och fritidsnämnden saknar rutiner för att sammanställa och analysera de klagomål och synpunkter som inkommer på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt. Vi grundar bland annat vår bedömning på att nämnden inte följer upp inkomna synpunkter på ett systematisk och ändamålsenligt sätt samt att det saknas dokumenterade rutiner som fastställer att uppföljning ska ske.

**Sker en ändamålsenlig rapportering till berörd nämnd vad gäller resultatet av sammanställningar och analyser av inkomna synpunkter och klagomål?**

Vi bedömer att det inte sker en ändamålsenlig rapportering eller redovisning av klagomål och synpunkter till teknik- och fritidsnämnden. Vi grundar vår bedömning på att nämnden inte tar del av, och saknar rutiner för att följa upp synpunkter och klagomål som inkommit. Vi ser positivt på att nämnden till delar följer upp synpunkter när dessa behandlas på uppföljningslistan. Vi gör dock bedömningen att denna uppföljning inte är tillräcklig för att nämnden ska få en uppfattning om nämndens samlade synpunktshantering. Teknik- och fritidsnämnden är den nämnd som får flest synpunkter från enskilda. Det är således av vikt att nämnden säkerställer att synpunktshanteringen sker på ett ändamålsenligt sätt och med en tillräcklig intern kontroll.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2016-10-18 |  |  |
| ***Caroline Liljebjörn*** |  | ***Sandra Marcusson*** |
| *Uppdragsledare* |  | *Projektledare* |