



Stadsbyggnadsnämnden

Granskning av klagomålshantering

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har genomfört en granskning av klagomålshantering.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på stadsbyggnadsnämnden.

Vår sammanfattande bedömning är att det i stort finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål inom stadsbyggnadsnämnden. I granskningen har framkommit att det finns vissa förbättringsområden bland annat vad gäller dokumentation av vidtagna åtgärder.

Revisorsgrupp 1 behandlade rapporten vid sammanträde den 28 augusti och beslutade översända rapporten till stadsbyggnadsnämnden för yttrande.

Revisorerna önskar ert yttrande på rapporten senast den 1 december 2023

Yttrandet skickas till stadsrevisionen@helsingborg.se

På revisorernas vägnar

Carl Herbertsson
Ordf. grupp 1

Aina Modig Lindell
Vice ordf. grupp 1



Stadsrevisionen

2023-08-28

DNR: 044/2023

GRANSKNING AV KLAGOMÅLSHANTERING PÅ
STADSBYGGNADSNÄMNDEN

SID 1(10)

Granskning av klagomålshantering på stadsbyggnadsnämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1. Inledning.....	4
2. Syfte/Revisionsfrågor	4
3. Avgränsning	4
4. Revisionskriterier	4
5. Ansvarig nämnd	5
6. Metoder	5
7. Projektorganisation	5
8. Resultat	5
Organisation och rutiner	5
Styrning, uppföljning och kvalitetsutveckling	7
Ärendegranskning.....	8
9. Slutsatser	10

Sammanfattning

En väl fungerande klagomålshantering ger verksamheterna möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister så tidigt som möjligt. I Helsingborgs stad finns en servicepolicy som bland annat tar upp att verksamheterna i staden ska värdesätta synpunkter och klagomål.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på stadsbyggnadsnämnden.

Granskningen syftar till att svara på följande revisionsfrågor:

- Finns det rutiner för hantering av synpunkter och klagomål?
- Finns det en organisation för att hantera synpunkter och klagomål?
- Sker en styrning och uppföljning av synpunkter och klagomål?
- Används klagomål och synpunkter i verksamhetens förbättringsarbete?

Möten har hållits med representanter för verksamheten, dokument har analyserats och stickprov på inkomna klagomål har genomförts.

Servicepolicyn anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål och detta anser vi uppfylls genom att det erbjuds många olika sätt för kunden att lämna synpunkter och flera av dessa kanaler är tillgängliga att skicka in synpunkter dygnet runt. Har kunden inte tillgång till en dator/smartphone finns det ändå vägar in för att lämna synpunkter.

Det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Som stöd finns bland annat handboken för Infracontrol för hur kommunikation och svar ska ske. I intervjuer framgår att hantering av synpunkter och klagomål är en naturlig del i arbetet inom den ordinarie organisationen.

Det sker en systematisk uppföljning av synpunkter på förvaltningen och det finns goda förutsättningar att följa upp vilken typ av synpunkter som kommer in och var dessa finns geografiskt. Dock är det något oklart hur detta sker utöver muntliga diskussioner på möten och den sammanställning som en enhet har över sina synpunktsärenden. Det är därför av vikt att verksamheten tydliggör på vilket sätt inkomna synpunkter kan användas i verksamhets- och kvalitetsutveckling. Vid sortering och analysering av synpunkter kan återkommande problem och trender identifieras. Förhoppningsvis kan då också underliggande orsaker till synpunkterna lättare hanteras.

Stickproven visar att i en tredjedel av ärendena saknas information om vilka åtgärder som vidtagits. I en del fall saknas också återkoppling till kund trots att kund begärt sådan. Detta är något vi rekommenderar verksamheten att arbeta vidare med för att förbättra.

1. Inledning

En väl fungerande klagomålshantering ger verksamheterna möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister så tidigt som möjligt. Helsingborgs kommunfullmäktige har i september 2016 beslutat om en servicepolicy för alla nämnder och förvaltningar i Helsingborgs stad. I styrdokumentet klargörs Helsingborgs stads syn på service och värde. Därtill finns sex principer för service; Vi visar omtanke, Vi är lätta att nå och förstå, Vi är kompetenta och nyfikna, Vi bemöter alla olika, Vi hittar lösningar och Vi värdesätter synpunkter och klagomål. Mot bakgrund av ovan har de förtroendevalda revisorerna beslutat att genomföra en granskning av nämndernas klagomålshantering.

2. Syfte/Revisionsfrågor

Syftet har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på stadsbyggnadsnämnden.

Granskningen syftar till att svara på följande revisionsfrågor:

- Finns det rutiner för hantering av synpunkter och klagomål?
- Finns det en organisation för att hantera synpunkter och klagomål?
- Sker en styrning och uppföljning av synpunkter och klagomål?
- Används klagomål och synpunkter i verksamhetens förbättringsarbete?

3. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att avse klagomål och synpunkter och inte felanmälan.

4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna hämtas från lagar och förarbeten, föreskrifter eller interna regelverk, policy och fullmäktigebeslut.

Revisionskriteriet för denna granskning är företrädesvis Helsingborgs stads servicepolicy. I denna tas upp att staden värdesätter synpunkter och klagomål. Principen "Vi värdesätter synpunkter och klagomål" anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål på stadens verksamheter. Staden ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla servicen. Det ska finnas en rutin i verksamheterna för hur de ska agera när de får synpunkter och för hur de ska återkoppla till den som lämnade synpunkten. Orsaken till problemet ska undersökas och synpunkter och klagomål ska användas i verksamhetens förbättringsarbete.

5. Ansvarig nämnd

Granskningen avser stadsbyggnadsnämnden.

6. Metoder

Granskningen har innefattat intervjuer med representanter inom avdelningarna Drift och underhåll samt Kansli och juridik.

Dokumentanalys har genomförts.

En granskning av ärenden inom kategorin synpunkter har genomförts. Dessa ärenden inkom mellan 1 januari-30 maj 2023. Urvalet har skett slumpmässigt och granskningen har innefattat 31 ärenden. Vi har tagit del av samtlig dokumentation kopplat till ärendena. Följdfrågor har ställts till förvaltningen avseende stickproven.

7. Projektorganisation

Projektledare är certifierade kommunala revisorn Karin Landgren. Projektdeltagare har varit Alexandra Lundgren. Granskningen utförs på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna.

8. Resultat

Organisation och rutiner

Revisionskriterium

I servicepolicyn anges att verksamheten ska ha rutiner för hur de ska agera när de får in synpunkter och för hur de ska återkoppla till den som lämnade synpunkten. Det ska också vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål. I servicepolicyn anges också att staden ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla sin service. För detta krävs det en organisation som tar hand om synpunkterna och som kan förvalta dessa.

Iktagelser

På stadsbyggnadsförvaltningen används främst begreppet synpunkter när det kommer till klagomål/synpunkter från medborgare. En synpunkt kan inkomma på flera olika sätt. Det vanligaste är att dessa inkommer via appen "Ett bättre Helsingborg". Synpunkter kan också inkomma exempelvis via mejl, telefon, chatt eller via Kontaktcenter. Synpunkter kan även lämnas i receptionen på stadsbyggnadsförvaltningen eller på Kontaktcenter. Både appen "Ett bättre Helsingborg" och kontaktvägen in genom Kontaktcenter upplevs från förvaltningen vara etablerade vägar dit medborgare vänder sig med sina synpunkter.

De synpunkter som kommer in hanteras vanligtvis via Infracontrol som är ett system för hantering av bland annat synpunkter. Synpunktsärenden hanteras ibland av förvaltningens anställda, ibland av entreprenör som anlitas till exempel för skötsel av park och gata. Det finns en särskild handbok för Infracontrol där det framgår hur personalen ska kommunicera med den entreprenör som ska utföra arbetet samt hur

svar till kund ska hanteras. Handboken syftar till att ha ett gemensamt arbetssätt för ärendehantering i Infracontrol för både personalen på stadsbyggnadsförvaltningen som använder systemet samt för entreprenörer och Kontaktcenter. På avdelningen för drift och underhåll finns det vissa färdiga mallar för hur svaren ska skrivas när det gäller återkommande frågor. En ambition är att kund ska ha fått svar inom fem dagar, men ärendet behöver inte vara avslutat då eftersom det i många fall är svårt att hantera på så kort tid.

När ett ärende inkommer i Infracontrol går ett automatiskt svar ut till kund om kunden har lämnat kontaktuppgifter. När ett ärende avslutas får kunden också ett automatiskt svar att ärendet avslutas, såvida inte handläggaren redan har varit i kontakt med kunden och valt att stänga av denna funktion. I intervjuerna har det framkommit att ärendehanteringssystemet i vissa fall är tungarbetat och att hanteringen av ärendena är tidskrävande, särskilt när kunden förväntar sig personliga svar. Ett nytt verksamhetssystem är under framtagande och här finns förhoppningar om att svar till kund ska kunna hanteras på ett smidigare sätt.

Förvaltningen uppger att de inom avdelningen för drift och underhåll går igenom rutinerna på APT och att det finns en särskild utsedd person som ansvarar för att uppdatera rutinerna.

Inom enheten för kansli och juridik hanteras synpunkterna genom ärendehantering exempelvis i form av diarieföring eller annan registrering. En särskild uppslagsbok via Microsoft Teams används av den administrativa personalen för att lättare veta hur ett specifikt ärende ska hanteras och till vilken avdelning/enhet det ska skickas vidare för hantering. De allra flesta ärenden som kommer via enheten för kansli och juridik avser verksamhetsspecifika ärenden varför dessa skickas vidare för hantering i verksamheten. När en synpunkt mejlas in skickas ett automatiskt meddelande till svar att förvaltningen har tagit emot ärendet. När verksamheten sedan har hanterat ärendet ska enheten för kansli och juridik få en kopia på svaret för registrering. På så sätt sker en återkoppling att ärendet är hanterat.

Inkomna synpunkter ska enligt förvaltningen hanteras skyndsamt och på enheten för kansli och juridik är målet att det inom 24 timmar ska skickas någon form av återkoppling till den som lämnade synpunkten.

Inom enheten för kansli och juridik är hanteringen av synpunkter och klagomål en del i den vanliga hanteringen av ärenden. De allra flesta klagomål som inkommer via enheten rör kärnverksamheten och hanteras också av andra personer inom förvaltningen.

På avdelningen för drift och underhåll hanteras synpunkter och klagomål av verksamheten som en del i deras ordinarie uppdrag. I och med att stadsbyggnadsnämndens uppdrag berör alla som bor i Helsingborg och mängden ärenden är så pass många, anses det vara en naturlig del i verksamheten att också hantera dessa ärenden. Det hanteras av den som "äger" området, exempelvis hanterar

den som är belyningsansvarig frågor om belysning etc. I intervjuerna uppges att de förvaltare som arbetar nära entreprenörer som utför drift och underhåll, dagligen kontrollerar i Infracontrol hur och att ärenden hanteras. Förvaltarna arbetar mycket i Infracontrol i sin roll och därtill får de ett mejl så fort ett ärende kommer in.

Under 2022 registrerades 4 333 synpunktsärenden i Infracontrol.

Under 2023 har fram till maj månad 1 616 synpunktsärenden registrerats.

Då många ärenden inkommer via Kontaktcenter krävs en god kommunikation även med dem. I samtliga intervjuer uppges att dialogen och samverkan med Kontaktcenter är väl fungerande.

Styrning, uppföljning och kvalitetsutveckling

Revisionskriterium

I servicepolicyn anges att staden ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla sin service. Orsaken till problemet ska undersökas och synpunkten och klagomålet ska användas i verksamhetens förbättringsarbete.

lakttagelser

Månadsvis tar avdelningen för drift och underhåll fram en sammanställning över inkomna ärenden. I denna sammanställning framgår vilka ärenden som inte återkopplats, vilka som återkopplats inom 5 dagar och vilka som tagit längre tid än 5 dagar att återkoppla. Enhetscheferna använder detta material för sin uppföljning av hanteringen av ärendena. Här får enhetscheferna också en uppfattning av hur arbetsbelastningen ser ut, både på förvaltningen och hos entreprenörerna. En verksamhetsutvecklare på avdelningen har också som rutin att veckovis titta i systemet hur det ser ut bland ärendena. I sammanställningen går det att sortera ärendena efter kategori eller efter geografiskt område för att på så sätt få en uppfattning om det finns återkommande synpunkter som kommer in eller om det är ett visst område som sticker ut.

Förvaltningen uppger att inkomna ärenden kan lyftas för diskussion på APT eller andra avdelningsmöten. På dessa möten lyfter medarbetarna saker de särskilt behöver prata om. Det kan exempelvis handla om hur specifika ärenden ska besvaras, för att alla ska ha möjlighet att svara på liknande sätt. Förvaltningen uppger att grundinställningen är att vara tillmötesgående avseende kundens önskemål och att bemöta på ett positivt sätt.

På en enhet har områdesförvaltarna möte varje vecka för att stämma av vilka ärenden som inkommit och diskutera dessa, däri finns också synpunkterna. Framför allt lyfter förvaltningen att diskussion om inkommande ärenden är ett ständigt samtalsämne som lyfts mycket i vardagen. Varje förvaltare har ett eget ansvar att arbeta med de ärenden som inkommit och att ta dessa vidare för att utveckla verksamheten. Därtill finns på en av enheterna en utvecklingsingenjör anställd som arbetar för att hitta områden där förbättringar och förenklingar kan göras i verksamheten. Det finns en

uppfattning på förvaltningen att det kan vara svårt att använda synpunkterna för att förbättra verksamheten då synpunkterna inte alltid avser verksamheten i sig utan mer har karaktären av önskemål. Synpunkterna avser i de flesta fall stadsmiljön.

En enhet samlar synpunkter/önskemål i ett särskilt dokument och använder detta i sitt planeringsarbete. Två gånger om året har enheten ett möte där synpunkterna diskuteras för att se vilka synpunkter som är lämpliga att ta med i arbetet framöver. Återkoppling till kunden kan ske efter ett sådant möte, för att informera om kundens önskemål har tagits tillvara.

Någon redovisning av synpunkter/klagomål sker inte till stadsbyggnadsnämnden.

Kundnöjdheten mäts i vissa delar av stadsbyggnadsnämndens verksamhet, bland annat för markupplåtelse som är ett av områdena där klagomål inkommer och som hanteras inom drift och underhåll. Mätningen avser företagens bedömning av nämndens myndighetsutövning och service inom markupplåtelse, nöjd-kund-index 0-100. Resultatet presenteras för nämnden i årsbokslut och det senaste som redovisades avser år 2021 med resultat 82.

Ärendegranskning

I granskningen har ingått en genomgång av ett antal inkomna ärenden inom kategorin för synpunkter. Totalt har 31 stickprov tagits inom stadsbyggnadsnämndens verksamhetsområde. Granskningen av stickproven har inneburit en kontroll av dokumentationen i ärendet samt hur snabbt ett ärende har hanterats. Ärendena som valts ut i stickproven inkom mellan januari och maj 2023. Granskningen av stickproven genomfördes delvis i mitten av juni 2023. En kompletterande begäran har gjorts i augusti för uppföljning framför allt av de ärenden som i juni fortfarande var aktiva.

Resultatet av stickproven visar att ärenden som inkommer till förvaltningen hanteras olika snabbt. 9 ärenden, det vill säga en tredjedel, har hanterats inom två dagar. Två av ärendena är fortfarande i mitten av augusti 2023 aktiva och har således inte avslutats, ett av dessa inkom i februari månad. 17 av ärendena har hanterats inom 5-39 dagar. Tre ärenden har tagit 3-5,5 månader att avsluta. Förvaltningen uppger att en förklaring till att en del ärenden tar längre tid att avsluta kan bero på hög arbetsbelastning, men kan också bero på att ärendet berör flera avdelningar innan beslut om åtgärd kan tas eller att det krävs en utredning innan ärendet kan avslutas.

Det framgår tydligt i ärendehanteringssystemet vilket ärendenummer som tilldelats, hur synpunkten har inkommit samt vad som avses. I samtliga ärenden framgår vem som är ansvarig för att hantera ärendet. I 10 av ärendena finns inga dokumenterade vidtagna åtgärder. Ett av dessa ärenden är fortfarande aktivt. Nio ärenden där det saknas dokumentation över vidtagna åtgärder är dock avslutade.

Enligt förvaltningens rutinhandbok för Infracontrol sänds ett automatiskt mejl till kunden när ärendet är avslutat under förutsättning att kund valt återkoppling.

I nedan tabell framgår vilka kontrollpunkter vi har haft samt resultatet för dessa.

Kontroll	Resultat
Framgår hur ärendet inkom?	Ja.
Framgår kategori av ärendet?	Ja.
Framgår en beskrivning av ärendet?	Ja.
Framgår om kunden vill ha återkoppling?	Ja, det framgår i de flesta ärendena om kunden efterfrågar återkoppling (vanligen via e-post eller sms) eller så finns en notering att kunden inte vill ha återkoppling.
Framgår allvarlighetsgraden för ärendet?	Ja. Samtliga ärenden som fastnade i stickprovet hade kategorin oprioriterat ärende.
Framgår att bekräftelse på mottaget ärende har skickats till kund?	Det framgår inte om kund får bekräftelse att ärendet har mottagits av förvaltningen i det underlag vi tagit del av, men enligt förvaltningen skickas ett automatiskt mejl till kund om ärendet läggs in i appen/via hemsidan och kund uppger kontaktuppgifter. I åtta fall har ärendet inkommit via telefon eller chatt, vilket ger en direkt bekräftelse till kund.
Framgår vem som är ansvarig för ärendet?	Ja. Antingen är ett namn eller en funktion angivet.
Framgår vilka vidtagna åtgärder?	Delvis. I 21 av 31 ärenden framgår det. Av de tio ärenden där åtgärder inte framgår, är ett fortfarande aktivt.
Framgår återkoppling av utförda åtgärder till kund?	Delvis. I sju ärenden har återkoppling inte skett till kund avseende åtgärder trots att det i ärendet framgår att kund önskar återkoppling. I de fall som återkoppling skett till kund finns förklaring som är tydlig och som visar vad förvaltningen vidtar för åtgärder eller hur ärendet hanterats/ska hanteras.
Framgår bekräftelse från kund att den anser att ärendet är avslutat?	Nej, inte i något fall. I tre fall är detta dock inte aktuellt då kund inte önskat återkoppling.
Framgår genomförandetid för ärendet?	Ja. Datum för avslut är angivet. 10 ärenden har hanterats inom två dagar. Två ärenden är fortfarande aktiva. 16 ärenden har hanterats inom 5-39 dagar. Tre ärenden har hanterats inom 3-5,5 månader.

9. Slutsatser

Den sammanfattande bedömningen är att det i stort finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål inom stadsbyggnadsnämnden.

Servicepolicyn anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål och detta anser vi uppfylls genom att det erbjuds många olika sätt för kunden att lämna synpunkter och flera av dessa kanaler är tillgängliga att skicka in synpunkter dygnet runt. Har kunden inte tillgång till en dator/smartphone finns det ändå vägar in för att lämna synpunkter.

Det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Som stöd finns bland annat handboken för Infracontrol för hur kommunikation och svar ska ske. I intervjuer framgår att hantering av synpunkter och klagomål är en naturlig del i arbetet inom den ordinarie organisationen.

Det sker en systematisk uppföljning av synpunkter på förvaltningen och det finns goda förutsättningar att följa upp vilken typ av synpunkter som kommer in och var dessa finns geografiskt. Dock är det något oklart hur detta sker utöver muntliga diskussioner på möten och den sammanställning som en enhet har över sina synpunktsärenden. Det är därför av vikt att verksamheten tydliggör på vilket sätt inkomna synpunkter kan användas i verksamhets- och kvalitetsutveckling. Vid sortering och analysering av synpunkter kan återkommande problem och trender identifieras. Förhoppningsvis kan då också underliggande orsaker till synpunkterna lättare hanteras.

Stickproven visar att i en tredjedel av ärendena saknas information om vilka åtgärder som vidtagits. I en del fall saknas också återkoppling till kund trots att kund begärt sådan. Detta är något vi rekommenderar verksamheten att arbeta vidare med för att förbättra.