

# Rapportsammandrag

## NÄMNDERNAS SERVICESKYLDIGHET ENLIGT FÖRVALTNINGSLAGEN

### BAKGRUND OCH SYFTE

Förvaltningslagen reglerar myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna. Syftet med denna granskning är att bedöma om nämnderna uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna samt om de rutiner som finns för denna hantering är ändamålsenliga.

### GRANSKNINGENS RESULTAT OCH BEDÖMNING

Trafik- och renhållningsnämnden och stadsdelsnämnderna Bromma, Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm har i huvudsak tillfredsställande rutiner för posthantering och diarieföring. Dock finns det brister i rutinerna för den post som kommer till nämndernas förtroendevalda.

För att förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet ska kunna uppfyllas för handlingar som inkommer till de förtroendevalda bör det finnas en systematisk hantering av sådana inkommande handlingar. Nämnderna och de enskilda ledamöterna bör överväga att använda e-postadresser som är knutna till staden och frågan om fullmakt bör tas upp för behandling i de fall de saknas. Det är viktigt med kontinuerlig information och utbildning till de förtroendevalda i dessa frågor.

Nämnderna har dokumenterade rutiner för hantering av t.ex. synpunkter och klagomål. Rutinerna är i varierande grad kopplade till förvaltningslagens bestämmelser om service och ärendehandläggning. De granskade stadsdelsnämnderna bör utveckla rutinerna om service och ärendehandläggning till att även omfatta andra frågor och ärenden som fordrar svar eller åtgärd från förvaltningen.

Det finns stora skillnader i nämndernas rutiner för hur synpunkter och klagomål registreras (diarieförs) eller dokumenteras. Uppföljningen är ett utvecklingsområde. Om synpunkter och klagomål inte diarieförs är det viktigt att det finns andra system som säkerställer att öppna ärenden kontinuerligt följs upp.

Trafik- och renhållningsnämnden uppfyller inte helt förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen visar att handläggningstiderna för ärenden om skadeståndsanspråk är långa. Det finns en rutin om underrättelse att ärende tagits emot som dock sällan tillämpas. Vidare är handläggningen inte alltid konsekvent när ärenden överförs till annan myndighet eller företag/organisation och hur detta i sin tur kommuniceras med den enskilde.

Nämnden bör ta fram dokumenterade rutiner och tydliggöra grundprinciperna för handläggningen samt tillämpa de rutiner som upprättats inom nämnden.

Synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen kan komma in till stadsdelsnämnderna på många olika sätt t.ex. via servicenämndens Äldre direkt. Granskningen visar att det är tydligt definierat hur synpunkter och klagomål som kommer in till Äldre direkt överförs till stadsdelsnämnderna. Det är tillfredsställande att ansvarsfördelningen mellan servicenämnden och stadsdelsnämnderna klargjorts.

Bromma stadsdelsnämnd uppfyller i huvudsak förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen visar att svar på synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen ofta lämnas inom någon vecka men i flera ärenden saknas dokumentation av om svar lämnats. Det bör finnas rutiner som säkerställer att berörda enheter gör en återkoppling om det svar som lämnas till den enskilde och att detta dokumenteras samt följs upp. Vidare så bör nämndens rutiner för hantering av klagomål och synpunkter ses över eftersom de är otydliga. Därtill bör nämndens övergripande rutin för synpunkter och klagomål ses över för att säkerställa att offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser följs.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd uppfyller i huvudsak förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen visar att svar på synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen ofta lämnas inom två till tre veckor men att det i några enskilda ärenden inte är dokumenterat om svar lämnats. Nämnden uppfyller inte helt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser eftersom ärenden som omfattas av sekretess och ordnas i särskilda pärmar inte alltid registreras. Nämndens rutin för hantering av klagomål och synpunkter bör ses över

för att säkerställa att offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser följs.

Södermalms stadsdelsnämnd uppfyller förvaltningslagens bestämmelser om serviceskyldighet avseende ärendehantering och kontakter med medborgarna. Granskningen visar att svar på synpunkter och klagomål inom äldreomsorgen ofta lämnas inom två till tre veckor men att det i vissa fall tar längre tid. Nämndens rutiner är tydliga och konsekventa men kan utvecklas.

### **GRANSKNINGENS GENOMFÖRANDE**

Granskningen har genomförts i form av intervjuer med nyckelpersoner på central- och verksamhetsnivå inom trafik- och renhållningsnämnden, servicenämnden samt stadsdelsnämnderna Bromma, Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm.

Den verifierande granskningen har omfattat allmänna handlingar som vidarebefordrats till registratören för diarieföring. Vidare har ärenden om skadeståndsanspråk inom trafik- och renhållningsnämndens ansvarsområde och synpunkter och klagomål inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg granskats.

#### **FRÅGOR OM RAPPORTEN BESVARAS AV**

- Förtroendevald revisor Lars Munters  
08-704 34 91,070-757 44 67
- Förtroendevald revisor Fredrik Bojerud  
070-842 18 08
- Stadsrevisor Staffan Moberg  
08-508 29 414

Rapporten finns på [www.stockholm.se/revision](http://www.stockholm.se/revision)