

Bilaga 9 Rapportering av synpunktshantering

Sammanfattning från årsredovisningen 2021

Med utgångspunkt från Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar ställdes tre frågor till nämnder och bolag gällande deras systematiska arbete med synpunktshantering.

Majoriteten av de svarande uppger att de arbetar med synpunktshantering i någon form. Vissa uttrycker att det enbart sker till viss del och ser ett utvecklingsbehov. Hanteringen av synpunkter beskrivs främst ske löpande och har i vissa verksamheter påverkats av pandemin.

Det anges inga direkta hinder att arbeta i linje med befintlig Riktlinje för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar. Ett behov av bättre system för insamling, analys och uppföljning av synpunkter återkommer dock från flera av de svarande.

En del av de svarande har gett exempel på synpunkter som inkommit som sedan lett till att ett förbättringsarbete genomförts. Se två exempel nedan.

”När det gäller inkomna synpunkter gällande skolvalet har de lett till en konkret åtgärd då vårdnadshavare inte längre behöver ange tre skolor när man gör val av skola utan det räcker med att ange en.” – Utbildningsnämnden

”Vi har sett behov av att förbättra vår dialog och information till kund. Det ska vara enkelt och smidigt för hyresgästen att göra sina ärenden. Lösningen är att vi har utvecklat en boendeapp som bland annat har resulterat i nöjdare kunder, bättre digital service och effektivare interna processer.” – Uppsala Hem AB

Endast en av de svarande lyfter fram att det till dem inkommer positiva synpunkter i form av bland annat teckningar och tackkort. Det betyder givetvis inte att våra verksamheter inte tar emot uppskattande återkoppling, utan att synpunkter oftast förknippas med klagomål. Positiv återkoppling ges ofta personligen och dokumenteras dessvärre sällan.

Insikter och analys

Det är tydligt att det förekommer ett arbete med synpunktshantering i alla nämnder och bolag inom kommunen men att detta sker i olika omfattning och att det i vissa fall saknas systematiska arbetsätt kopplat till synpunktshandling. Flera av nämnderna och bolagen ger uttryck för ett behov och en önskan av att vidareutveckla sina arbetsprocesser för ökad systematik. För att kunna göra detta efterfrågas stöd kopplat till hantering och analys av synpunkter på en mer övergripande nivå samt till viss del resurser. Det anses troligt att stöd, i någon form, behövs till vissa verksamheter för att de ska kunna genomföra en mer övergripande analys och hantering av inkomna synpunkter, fel, avvikelser och idéer. En effekt av en mer systematisk hantering av synpunkter genererar en ökad delaktighet för både medborgare och medarbetare,

vilket i sin tur kan leda till ökat förtroende för kommunens verksamheter och bättre service för dem vi finns till för.

Primärt fångar verksamheterna in synpunkter i form av klagomål och felanmälan. Idéer och förbättringsförslag tas däremot upp mycket sparsamt. Det finns ett behov av att se över om aktuella styrdokument och arbetssätt behöver justeras och kompletteras för att på ett tydligare och bredare sätt fånga förbättringsförslag och idéer från både medarbetare och invånare.

Det framkommer att kontaktcenter spelar en viktig roll för vissa av de svarandes synpunktshantering, dels som en kanal in, dels som en första hantering av inkommen synpunkt. I dagsläget har kontaktcenter inget systemstöd för hanteringen av synpunkter vilket förlänger och försvårar deras systematiska arbete. I och med att synpunkterna inte handläggs i ett system försvåras även möjligheten till kvalitativ återkoppling och övergripande analys av inkomna synpunkter.

Utvecklingsförslag för systematisk synpunktshantering och idéinsamling

- Att se över om aktuella styrdokument och arbetssätt behöver justeras, utvecklas och kompletteras för att tydligare lyfta fram att det behövs en systematisk hantering av både positiv och negativ återkoppling, samt idéer och förbättringsförslag. Och att kravet på systematisk hantering för ständiga förbättringar och innovation gäller både extern och interna parter, det vill säga att fånga både invånares och medarbetares förslag och synpunkter.
- Att erbjuda stöd till nämnder och bolag för att de ska kunna utveckla arbetssätt för analyser av hela underlaget av inkomna synpunkter och underlätta att ta det vidare in i arbetsprocesser, aggregera resultat, utbyta lärdomar med andra enheter och följa upp åtgärder, där kan ett digitalt stöd vara en del av lösningen. Exempel på annat stöd kan vara lärande nätverksträffar, utbildning, erfarenhetsutbyte och goda exempel från verksamheter som arbetar strukturerat med synpunktshantering.
- För att synpunktslämnare lättare ska kunna delge sina synpunkt och förbättringsförslag bör uppsala.se uppdateras samt information och länk tillgängliggöras på intranätet.
- Att utreda kontaktcenters roll närmare och se om det finns lärdomar att dra från deras arbete och roll som en ingång för synpunkter och ett stöd för vissa verksamheter i en första hantering av synpunkter.