

Bilaga 9 Rapportering av synpunktshantering

Sammanfattning från årsredovisningen 2022

Med utgångspunkt i Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar ställdes frågorna som anges nedan till nämnder och bolag i årsredovisningen.

1. I vilken utsträckning har ni systematiska arbetssätt för att hantera synpunkter i enlighet med riktlinjen för synpunktshantering? 1. I hela verksamheten, förklara kort hur ni arbetar med detta. 2. I delar av verksamheten, förklara kort hur ni arbetar
2. Finns några hinder för att arbeta i linje med riktlinjen för synpunktshantering? Beskriv kort vad de består i.
3. Vilka är de 3–5 viktigaste förbättringsområdena ni har identifierat utifrån inkomna synpunkter? Har ni planerat för eller vidtagit några större åtgärder utifrån dessa förbättringsområden?

Sammanfattande om svaren på ovannämnda frågor

Många verksamheter har tagit fram egna rutiner och använder olika systemlösningar men saknar en systematik i synpunktshanteringsarbetet. När synpunktshantering beskrivs är det övervägande på en administrativ hanteringsnivå snarare än en beskrivning av hur systematiska arbetssätt har utvecklats och implementerats för att stimulera en synpunktsnära utveckling av verksamheten. Förbättringsområden beskrivs inte som grund för mer genomgripande verksamhetsförbättringar på strukturell nivå. Det är istället specifika åtgärder relaterade till specifika synpunkter som beskrivs.

Det systematiska arbetet upplevs genomgående försvåras av att det saknas koncerngemensamma principer samt ett digitalt system som stödjer hantering av inkomna synpunkter. Inga hinder kopplat till att följa riktlinjen anges.

Fråga 1 - Systematiska arbetssätt

Majoriteten av nämnder och bolag anger att det finns framtagna rutiner för synpunktshantering men att arbetssätt och processer är analoga, tidskrävande och ineffektiva. Nämnder och bolag använder i dagsläget ett flertal olika IT-system (DHS, Kundo, ByggR men även funktionsbrevlådor) för att administrera, dokumentera och hantera inkomna synpunkter. Det framkommer att systematik och överordnade principer saknas och det finns en påtaglig önskan om att effektivisera processer och förbättra systematik för hantering och dokumentation av synpunkter.

Enstaka nämnder och bolag beskriver hur de proaktivt inhämtar synpunkter genom kundundersökningar, servicemätningar, samtal i referensgrupper och olika dialoger samt att de önskar utveckla innovativa sätt för att få in synpunkter kontinuerligt från användare.

Det systematiska arbetet upplevs generellt försvåras av att det saknas koncerngemensamma principer, verksamhetsstöd och processer samt ett ändamålsenligt digitalt system för synpunkshantering. Av vissa nämnder och bolag lyfts även problematiken kring att aggregerade sammanställningar, som kan vara viktiga stöd för datadrivna beslut, inte kan göras. Ytterligare en konsekvens av ovan är att sårbarheten ökar när processer blir personberoende och när ett organisatoriskt lärande och en möjlig *best practice* går förlorad.

Fråga 2 - Hinder

Inga konkreta hinder för att följa beslutad riktlinje anges annat än de beskrivna ovan.

Fråga 3 - Förbättringsområden

Flera nämnder och bolag beskriver hur specifika synpunkterna lett till olika justeringar och förbättringar av processer och tjänster. Men större och aggregerade förbättringsområden utifrån inkomna synpunkter beskrivs inte som grund för mer genomgripande verksamhetsförbättringar på strukturell nivå. Även här framkommer det att avsaknad av systematik och systemstöd gör det svårt att sammanställa, analysera och följa upp på mer övergripande nivå. Detta resulterar i att redovisningar av hur koncernen hanterat och omvandlat inkomna synpunkter försvåras på koncernövergripande nivå.

Insikter och analys

Det är svårt att säga om det finns en genomgående uppfattning om att synpunkter är betydelsefulla och behövs för att stimulera användardriven och innovationsorienterad utveckling som i sin tur förbättrar kommunens förmåga att ge god service, tillhandahålla och anpassa kvalitativa lösningar och tjänster. Delvis kan detta bero på hur frågorna i årsredovisningen är ställda. Frågorna driver förmodligen ett fokus på mer administrativa aspekter snarare än ett fokus på hur den systematiska synpunktshanteringen blir en grund och förutsättning för att stärka förmågan till synpunktsnära verksamhetsutveckling.

Det är positivt att många nämnder och bolag har, eller är i begrepp att ta fram, egna rutiner. Dock är det anmärkningsvärt att majoriteten, trots detta, anger att de saknar systematik, effektiva arbetssätt och enhetliga processer i verksamheten. När systematik beskrivs av enstaka nämnder och bolag är det oftast på en administrativ hanteringsnivå snarare än en beskrivning av hur systematik eller systematiska arbetssätt har utvecklats och implementerats för att stimulera en synpunktsnära utveckling av verksamheten.

Återkommande är önskan om ett koncerngemensamt ändamålsenligt digitalt stöd för synpunktshantering. Ett sådant system uppfattas kunna harmonisera och förbättra processer, möjliggöra datadrivna uppföljningar och beslutsunderlag och på så sätt stimulera en effektiv synpunktshantering.

Intressant i det sammanhanget är att varken nämnder eller bolag lyfter utmaningar kopplade till vikten av att ha en informations- och rättssäker synpunktshantering. Detta mot bakgrund av att det i projektet *”Stöd för systematisk hantering av synpunkter och idéer för kommunkoncernen”* har gjorts ett flertal kartläggningar som samstämmigt pekar på att det i dagsläget används, i vissa fall, undermåliga stöd för synpunktshantering i den meningen att dessa inte fullt möter förvaltningsspecifika krav gällande exempelvis informationssäkerhet och personuppgiftshantering.

Utvecklingsförslag för systematisk synpunktshantering

Inom ramen för projektet *”Stöd för systematisk hantering av synpunkter och idéer för kommunkoncernen”* har en mängd olika analyser och undersökningar genomförts. Dessa ger sammantaget en något mindre positiv bild av hur nämnder och bolag idag arbetar med synpunktshantering. Analyser och undersökningar visar på behovet av en koncernövergripande strukturell förändring respektive en arbetssätts- och attitydmässig förflyttning om kommunkoncernen ska kunna möta den politiska viljan om ökad förmåga till användarnära verksamhetsutveckling samt gällande lagkrav om en informations- och rättssäker synpunktshantering. Med bakgrund i detta ges nedan rekommendationer:

- Revidera riktlinje för synpunktshantering. Riktlinjen borde ha ett förstärkt fokus på att synpunkter är en betydelsefull komponent för att stimulera användardriven och innovationsorienterad utveckling som i sin tur förbättrar kommunens förmåga att ge god service, tillhandahålla och anpassa kvalitativa lösningar och tjänster. Riktlinjen bör också förtydliga vikten av att ett proaktivt och systematiskt inhämtande av synpunkter även är en mycket viktig del i en god synpunktshantering. Riktlinjen bör även omfatta bolagen.
- Utveckla koncernövergripande och organisatoriska processer som stödjer efterlevnad av reviderad riktlinje och en informations- och rättssäker, likvärdig och effektiv synpunktshantering och som stöds av ett digitalt stöd.
- Ta fram adekvat koncernövergripande metodstöd och vägledning som stödjer och stimulerar medarbetar-, invånar- och intressentdriven innovation samt kontinuerlig utveckling och lärande i verksamheterna.
- Inför ett koncernövergripande ändamålsenligt digitalt stöd för synpunktshantering som kan användas av samtliga förvaltningar och bolag. Det digitala stödet ska öka förutsättningarna att harmonisera hanteringen av inkomna synpunkter samt säkerställa en informations- och rättssäker, likvärdig och effektiv synpunktshantering. Ett sådant system bedöms vidare stimulera utfasning av de, i vissa fall, ur informations- och rättssäkerhetsperspektiv, undermåliga stöden för synpunktshantering som idag används på flera håll.
- Formulera årsredovisningsfrågorna på ett sätt som i högre grad täcker in ett synpunktsnära verksamhetsutvecklingsperspektiv.