

Bilaga 9 Rapportering av synpunktshantering

Sammanfattning till årsredovisningen 2023

Med utgångspunkt i Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar ställdes frågorna som anges nedan till nämnder och bolag i den årliga uppföljningen. Frågorna har reviderats utifrån utvecklingsförslag från föregående års rapportering av synpunktshantering.

- Har verksamheten gått in i eller har för avsikt att gå in i det koncerngemensamma verktyget Digitalt stöd för medborgarärenden (synpunktshantering)? Om inte, finns annan digital lösning och i så fall vilken? Om det finns en digital lösning, hur stor grad täcker/används det digitala verktyget av hela er verksamhet?
- Följer ni upp totalt antal inkomna synpunkter och hur många som leder förändring/förbättring av verksamheten?
- Hur har verksamheten förbättrats genom att ta emot synpunkter från invånare och intressenter? Beskriv 1-2 områden där inkomna synpunkter lett till förändring/förbättring.

Sammanfattande om svaren på ovannämnda frågor

Fråga 1 - Systemstöd

Hälften av nämnderna och bolagen ämnar gå in i det koncerngemensamma verktyget DF Respons (Digitalt stöd för medborgarärenden) med stark övervikt för nämnderna. Flertalet av de nämnder och bolag som i dagsläget inte fattat beslut att gå in i DF respons önskar undersöka behovet och systemet vidare för att se om det är en bra lösning för just dem. Enbart ett fåtal ser inget behov av verktyget. Anledningar till detta beskrivs exempelvis som att det inte bedrivs någon operativ verksamhet, att verksamheten inte får särskilt många synpunkter eller att verksamheten redan har välfungerande arbetssätt och processer för att hantera synpunkter.

Fråga 2 – Övergripande uppföljning

Ett fåtal förvaltningar och bolag har arbetssätt för att både följa upp det totala antalet inkomna synpunkter och antalet synpunkter som lett till förbättring av verksamheten. En del förvaltningar och bolag följer upp antalet inkomna synpunkter på en övergripande nivå medan antalet synpunkter som lett till förbättring inte följs upp. För en del förvaltningar och bolag är det tvärtom; det vill säga att det totala antalet synpunkter inte följs upp utan endast de synpunkter som lett till någon form av åtgärd.

Fråga 3 – Förbättringar

Majoriteten av nämnder och bolag genomför förbättringar utifrån inkomna synpunkter men enbart enstaka nämnder och bolag arbetar med att förbättra på en övergripande

processnivå eller har synpunkter som en naturlig del i det årliga arbetet med utveckling och målsättning för hela verksamheten.

En del nämnder och bolag beskriver vissa hinder kopplat till att arbeta med verksamhetsutveckling utifrån synpunkter, främst nämns avsaknaden av systemstöd som anledning. En mindre mängd nämnder och bolag har fått in väldigt få eller inga synpunkter under året och anger det som anledning till att de inte kunnat arbeta i så stor utsträckning med ett synpunktsdrivet förbättringsarbete.

Ett visst mönster kan ses gällande vanliga förbättringsområden för både nämnder och bolag. Dels förbättringar som fokuserar på information och administration så som tydligare och förbättrad kommunikation, förbättrad information på webbplatser, tydligare mallar, ändrade formuleringar, förkortade handläggningstider, utveckling av digitala system. Dels fysiska förbättringar som exempelvis belysning i elljusspår, sensorer i trapphus och höjda räcken.

Det framkommer inga stora skillnader mellan nämnder och bolag om verksamheterna förbättrats genom att ta emot synpunkter eller förmågan att kunna ge exempel på genomförda förbättringar utifrån inkomna synpunkter.

Insikter och analys

Helårsuppföljningen av arbetet med synpunktshantering visar inte på några stora förändringar i nämnder och bolags arbetet med synpunktshantering. Förutsättningarna för arbetet har varit desamma som tidigare år och därmed har de utmaningar som tidigare beskrivits kvarstått. Inkomna synpunkter hanteras fortsatt främst som ett enskilt ärende. Det finns dock ett fåtal verksamheter som använder synpunkter som en del i arbetet med mer genomgripande verksamhetsförbättringar på strukturell nivå och i verksamhetsplaneringen. Det systematiska arbetet med synpunktshantering upplevs genomgående försvåras av att det saknas metod- och systemstöd för arbetet med synpunkter. En svag förbättring gällande det aggregerade arbetet med synpunkter kan dock ses för 2023 jämfört med tidigare år.

Då flertalet nämnder och bolag länge efterfrågat systemstöd för att kunna förbättra sitt systematiska arbete med synpunkter så förväntas införandet av den digitala plattformen DF Respons (Digitalt stöd för medborgarärenden) skapa förutsättningar för ett mer systematiskt förbättringsarbete för de nämnder och bolag som ansluter till systemet.

Hälften av nämnderna och bolagen redan har fattat beslut att gå in i DF Respons, och flera nämnder och bolag utreder frågan vidare. Att flera nämnder och bolag använder sig av DF Respons i arbetet med synpunktshantering möjliggör en mer rätts- och informationssäker, enhetlig och effektiv hantering av synpunkter i kommunkoncernen som helhet. DF Respons skapar även möjlighet att sammanställa statistik från inkomna synpunkter som kan användas som underlag för aggregerade analyser, beslut, verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling.

Slutsatser och rekommendationer

Sammanställningen av helårsuppföljningen visar att det fortfarande finns relativt stor variation när det gäller nämnder och bolags förmåga att använda synpunkter för verksamhetsplanering, verksamhetsutveckling och förbättringsarbete.

Då erbjudande om att gå in i det efterfrågade koncernövergripande systemstödet nu finns tillgängligt för nämnder och bolag rekommenderas att framåt följa om DF Respons uppfyller det upplevda behovet. Det blir då viktigt att följa om DF Respons ger tillräckligt stöd för synpunkthantering på ärendenivå men även om det ökar verksamhetens förmåga att använda synpunkter till mer övergripande verksamhetsutveckling.

Utöver att fortsätta erbjuda nämnder och bolag att ansluta till DF Respons rekommenderas ett fördjupat arbete som fokuserar på att, dels, undersöka om den riktlinje som idag omfattar synpunkter behöver revideras för att supportera ett mer synpunktsdrivet förbättringsarbete. Dels om metodstöd eller annan vägledning behövs för att stötta nämnder och bolag i att arbeta systematiskt med synpunkter i verksamhetsutvecklande syfte.