

# **Synpunkter och klagomål**

**Uppföljning 2021**

**Tomelilla direkt**

Tomelilla kommuns invånare och brukare kan lämna synpunkter och klagomål direkt till verksamhetens personal eller till Tomelilla direkt. Det ska vara lätt för den enskilde att lämna en synpunkt och det finns därför flera alternativa sätt att lämna sin synpunkt. Synpunkter kan lämnas via e-tjänst, e-post, brev, telefon och besök.

Sedan januari 2020 sker arbetet med att hantera synpunkter och klagomål enligt rutin som antagits av kommundirektör. Enligt rutinen ska all diarieföring gällande synpunkter och klagomål, såväl inkomna synpunkter som svar på synpunkter, göras av Tomelilla direkt. Tomelilla direkt har också ett ansvar att bevaka så att samtliga inkomna synpunkter blir besvarade inom den tid som anges i rutinen.

Eftersom synpunkter och klagomål utgör en viktig del i kommunens kvalitetsarbete har Tomelilla direkt uppdrag att aktivt uppmuntra personer som är i kontakt med kommunen att lämna in synpunkter.

Synpunkter och klagomål per nämnd	2020	2021
Kommunstyrelsen		19
Samhällsbyggnadsnämnden		164
Byggnadsnämnden		16
Kultur- och fritidsnämnden		8
Vård- och omsorgsnämnden		48
Familjenämnden, barn- och utbildningsverksamheten		15
Familjenämnden, individ- och familjeomsorgsverksamheten		10
<b>Totalt</b>		<b>280</b>

Under 2021 har 280 synpunkter registrerats.

Flest antal synpunkter har inkommit gällande samhällsbyggnadsnämndens verksamhet. Nästan 60 % av de inkomna synpunkterna rör samhällsbyggnadsnämndens verksamhet.

Inom samhällsbyggnadsnämnden är det gata/park som står för den största andelen synpunkter. En anledning till detta torde vara att detta är en verksamhet som det är lätt att tycka till om. Inom gata/park ses också en tydlig variation på typ av synpunkter beroende på årstid. Under vinterhalvåret gäller en stor andel av synpunkterna gatubelysning, snöröjning och halkbekämpning medan synpunkter gällande underhåll av grönytor, rabatter, park- och naturområden ökar under sommarhalvåret.

Vård och omsorgsnämnden är den verksamhet som har näst flest synpunkter. Nämnden har sedan lång tid tillbaka arbetat med att aktivt uppmuntra brukare och

anhöriga till att komma in med synpunkter och har en utvecklad organisation för att arbeta med kvalitetsfrågor. Synpunkterna är av blandad karaktär och inget särskilt område sticker ut i omfattning. Synpunkterna gäller exempelvis förändring av lokalanvändning, synpunkter på omvårdnad och synpunkter på kostnad för hyror och trygghetslarm.

De synpunkter som inkommit gällande kommunstyrelsens område är av blandad karaktär och inget särskilt mönster kan utrönas. Bland synpunkterna berörs bland annat trygghetsfrågor och innehåll på kommunens webb.

Byggnadsnämndens synpunkter rör huvudsakligen bristande tillgänglighet och bristande återkoppling. En förklaring till detta är att det skett personalförändringar under året med efterföljande vakanser på tjänster, vilket medfört hög arbetsbelastning och längre handläggningstider.

Familjenämnden är uppdelad i två verksamheter: barn- och utbildningsverksamheten och individ- och familjeomsorgsverksamheten. Barn- och utbildningsverksamheten har, med tanke på verksamhetens omfattning få synpunkter registrerade. Inga synpunkter är inkomna gällande förskoleverksamheten och detsamma gäller tre av skolorna.

Troligen är antalet synpunkter högre än ovan angett. Ett tänkbart scenario är att personer med synpunkter lämnar dessa direkt till personal i aktuell verksamhet. Synpunkterna hanteras därefter av verksamheten men då rutinen kring diarieföring inte följs så sker ingen registrering av synpunkt och svar i kommunens dokument- och ärendehanteringssystem.

Den andra verksamheten inom familjenämnden, individ- och familjeomsorgsverksamheten har, liksom vård och omsorgsnämndens verksamheter, väl utvecklat arbetssätt för att hantera synpunkter och klagomål. En tänkbar orsak till att verksamheten har relativt få synpunkter skulle kunna vara att klienter inte vill framföra klagomål av oro för att det kan påverka handläggningen av deras ärende. Verksamheten har också förändrat sina arbetssätt, vilket lett till hög tillgänglighet med mer tid för stöd till klienterna.

De synpunkter som inkommit till kultur- och fritidsnämnden rör huvudsakligen de anpassningar som gjorts med anledning av pandemin. Vad gäller Tomelilla-Ystad-Sjöbo överförmyndarnämnd har synpunkterna rört arvodes- och ersättningsfrågor gällande förtroendemannauppdragen.

## **Analys**

Synpunkter inkommer främst inom samhällsbyggnads verksamhetsområde. En anledning till detta torde vara att det är ett område det är lätta att ha åsikter om.

En tydlig säsongsprägel kan också ses bland dessa ärenden. Det rör sig om exempelvis synpunkter på snöröjning och halkbekämpning samt synpunkter på

grönyteskötsel. I dessa fall sker inte någon individuell utredning såsom rutinen föreskriver utan en översyn sker vid slutet av varje säsong för att utvärdera och förbättra arbetet.

Inom barn och utbildning är antalet synpunkter mycket lågt i förhållande till antalet invånare som är berörda av verksamheten. I princip samtliga synpunkter som registrerats inom denna verksamhet har kommit in via Tomelilla direkt.

Troligen inkommer ett stort antal synpunkter direkt till de olika verksamheterna och hanteras antagligen där. Då dessa inte hanteras i enlighet med den kommunövergripande rutinen är dessa inte diarieförda i kommunens dokument- och ärendehanteringssystem och uppföljning och analys av dessa kan inte genomföras på föreskrivet sätt. Således behöver information om rutinen för hantering av synpunkter och klagomål tydliggöras i verksamheten.

När det gäller stöd och omsorgsverksamheten finns ett mycket väl utvecklat arbetssätt för att hantera synpunkter i enlighet med rutinen. Där är dock ett relativt lågt antal synpunkter och detta kan ses också i andra verksamheter som ägnar sig åt myndighetsutövning. En förklaring till detta kan vara att individer är obenägna att avge synpunkter av oro att detta kan komma att påverka utfallet i deras ärenden.

Exempel på detta kunde under året ses gällande bygglovsenheten där omfattande påtalanden gällande bristande tillgänglighet och återkoppling gavs till Tomelilla direkts personal per telefon men där individen uttryckte ointresse att göra ett formellt klagomål via e-tjänst eller e-post.

I sådana fall av upprepade, likartade synpunkter borde Tomelilla direkt bli bättre på att dokumentera synpunkterna och registrera dem som anonyma i de fall synpunktslämnaren inte vill stå bakom dem.