



LUND

Kommunrevisionen

2006-03-22

Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige

Granskning av Klagomålshantering

Kommunrevisionen har granskat rutinerna för klagomålshantering, vilka utgör del av kommunens övergripande kvalitetsarbete. Revisionen har i två tidigare granskningar från november och december 2005 genomfört granskningar av klagomålshanteringen inom Lunds Kommuns Fastighets AB, Lunds Kommuns Parkerings AB och vård- och omsorgsnämnden. Denna granskning avser klagomålshantering inom Krafringen Försäljning AB och utgör ett sista led i den koncernövergripande granskningen. Granskningen återfinns i bilaga.

Vi kan i vår granskning konstatera att bolagets klagomålshantering i allt väsentligt följer innehållet i den kvalitetspolicy som kommunen utarbetat. Revisionen ser också positivt på det utvecklingsarbete som initierats gällande inventering av klagomål. På så sätt skapas en möjlighet för att analysera klagomålsarbetet och ge underlag för diskussion om effektiviseringar.

I likhet med ovan nämnda granskning konstaterar vi att kvalitetspolicyn och den folder för allmänheten som tagits fram för klagomålshantering behöver göras mera kända då dessa inte används i bolagets dagliga arbete med klagomålshantering.

Rapporten översänds till Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige för kännedom. Lekmannarevisorn överlämnar granskningen till bolaget för kännedom och åtgärder.

FÖR LUNDS KOMMUNS REVISORER

Per Olsson
Ordförande

Anna-Klara Arvidsson
Vice ordförande

Eva Ekelund Olsson
2:e vice ordförande

Postadress

Box 41
221 00 Lund

Besöksadress

Stortorget 1

Telefon

046 - 35 50 00
046 - 35 53 82
046 - 35 57 96

Fax

046-35 59 28

e-post

komrev@lund.se

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Arbetsmaterial

Revisionsrapport

Granskning av

Klagomålshanteringen

Kraftringen AB

Lunds Energikoncernen AB

Januari 2006

Jean Odgaard, Revisionskonsult

Sven Rosén, Auktoriserad revisor och Certifierad kommunal revisor

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte.....	1
1.3	Metod och genomförande.....	1
2	Bolagets ägardirektiv	2
3	Kvalitetspolicy	2
3.1	Kvalitetspolicy.....	2
3.2	Vägledning för personal vid klagomål	3
3.3	Folder för kommuninvånare och brukare	4
4	Organisationen	4
5	Klagomålshanteringen inom Krafringen Försäljning AB.....	4
6	Analys och bedömning.....	6

Bilaga: Organisationsskiss

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Öhrlings PricewaterhouseCoopers har på uppdrag av lekmannarevisorerna för Krafringen AB genomfört en granskning av klagomålshanteringen i Krafringen Försäljning AB.

Kommunstyrelsen i Lunds kommun beslutade 2000-11-02 § 369 om att anta en kvalitetspolicy. Kvalitetspolicyn reglerar bl. a. ansvaret för att säkerställa kvaliteten i verksamheten samt hur målstyrningsprocessen utifrån ett kvalitetsperspektiv hanteras. Ett led i kvalitetsarbetet är att arbeta med klagomålshantering från medborgarna. Klagomålen kan inlämnas till berört bolag.

1.2 Syfte

Granskningens syfte är att granska hur bolaget organiserat arbetet med klagomålshantering. Särskilt kommer att granskas:

- Handläggning samt registrering av klagomålsärenden.
- Att klagomålsärendena kanaliseras till rätt instans/person.
- Att ärendena hanteras inom föreskriven tid, d v s 10 arbetsdagar.
- Att brukare inom föreskriven tid (se ovan) får reda på eventuella förseningar i handläggningen.
- Hur ärenden hanteras där brukaren inte är nöjd med svaret .
- Att brukaren får reda på hur överklagan går till samt till vem överklagan kan göras.

Härutöver ingår i granskningen att reda ut vilka rutiner som finns för att bemöta hot från brukare samt på vilket sätt klagomålen följs upp.

1.3 Metod och genomförande

Granskningen omfattar det bolag inom koncernen som hanterar klagomål, Krafringen Försäljning AB. Intervjuer har genomförts med verkställande direktör och chef för kundservice. Granskning har skett av relevant dokumentation såsom ägardirektiv, kvalitetspolicy, folder och vägledning för klagomålshantering, samt övriga relevanta dokument som tillställts revisionen.

2 Bolagets ägardirektiv

Enligt ägardirektivet är bolaget organ för kommunal verksamhet och underordnat kommunfullmäktige i ägarkommunerna. Bolaget står i sin verksamhet under kommunstyrelsens uppsikt och har att följa av kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen utfärdade direktiv för verksamheten.

Förutom genom lag och författning regleras bolagets verksamhet och förhållande till ägarkommunerna genom gällande bolagsordning, gällande ägardirektiv eller utfärdade särskilda direktiv samt förekommande avtal mellan ägarkommunerna och bolaget.

Det åligger bolagets styrelse att följa utfärdade direktiv, under förutsättning att dessa inte strider mot tvingande bestämmelser i aktiebolagslagen eller annan lag eller författning.

Riktlinjer och policies som beslutats av kommunfullmäktige i Lund och som kan vara relevanta för bolagets verksamhet, t.ex inom personal- och miljöområdet skall vara vägledande för bolaget.

3 Kvalitetspolicy

3.1 Kvalitetspolicy

I kvalitetspolicyn för Lunds kommun anges att ”Lunds kommun skall verka för Lundabornas bästa. Lundaborna skall känna tillit, förtroende och ömsesidighet i mötet med kommunen”. Det betyder att den anställde eller förtroendevalde i kommunen bl.a. visar respekt och öppenhet samt ser förslag som möjlighet till utveckling.

Vidare anges att kommuninvånaren är i fokus oberoende av om man är elev, bidragstagare, anhörig inom vård och omsorg, låntagare på bibliotek etc. Kvalitetsdiskussionen bör beakta mottagarens reaktioner, synpunkter och förväntningar på servicen.

Det finns två dokument som specifikt handlar om klagomålshanteringen i Lunds kommun. Det ena är en vägledning för personalen och det andra är en folder som kommuninvånarna ska fylla i om de har några klagomål.

Vid granskning av kvalitetspolicyn framgår inte att denna är riktad till de kommunala bolagen. Mot bakgrund av bolagens ägardirektiv och skrivningen angående riktlinjer och policies (se avsnitt 2) bör kvalitetspolicyn vara vägledande för bolaget.

3.2 Vägledning för personal vid klagomål

I samband med att kvalitetspolicyn togs en vägledning för klagomålshantering fram för kommunens personal. Det övergripande syftet med vägledningen var att skapa en gemensam utgångspunkt för hur anställda i Lunds kommun bör handla avseende klagomål rörande verksamheterna. Vägledningen tar upp varför man ska arbeta med klagomål, hur man arbetar med klagomål och handläggning av klagomål. Ett klagomål beskrivs i vägledningen som ett tecken på att någon inte är nöjd med hur en service eller tjänst utförts, nivån på servicen eller tjänsten eller en avsaknad av service eller tjänst. Ett klagomål bottnar ofta i ett missnöje med något som har skett eller inte skett. Det finns nästan alltid en händelse i botten. I vägledningen anges bl.a. följande:

- Vikten av att alla anställda har ett gemensamt synsätt på klagomålens värde för att förbättra kvalitén i verksamheten.
- Oavsett typ av klagomål måste en handläggare alltid bemöda sig om att vara tillmötesgående och saklig.
- Klagomål ska handläggas och registreras på den enhet/avdelning där det hör hemma.
- Den som tar emot ett klagomål ska se till att det hamnar på rätt enhet och hos rätt person.
- När klagomål framförs via telefon måste det klargöras om klagomålet ska behandlas av den svarande tjänstemannen eller lämnas vidare till någon annan. Uppge i så fall namn och telefonnummer på den som ska handha frågan.
- Gäller klagomålet dig själv bör du omedelbart försöka rätta till problemet; kan du inte det ska du vända dig till din närmaste chef.
- Gäller klagomålet en annan förvaltning är det din uppgift att se till att klagomålet kommer till rätt förvaltning.
- Om du handhar ett klagomål, men inte kan besvara frågorna, eller rätta till eventuella fel direkt, ska du tala om det för den klagande på ett rättframt sätt. Om möjligt utreder du sedan själv omständigheterna och återkommer till den klagande med ett korrekt svar. Du kan också be någon kollega, eller närmaste chef, att ta kontakt med den klagande; det är dock fortfarande ditt ansvar att så blir gjort.
- Alla klagomål ska i princip besvaras inom 10 arbetsdagar. Om handläggningen ändå skulle ta längre tid, ska den klagande meddelas detta och orsaken till förseningen.
- Om ett medborgarkontor framför ett klagomål på en medborgares uppdrag ska svaret på klagomålet också förmedlas via medborgarkontoret.
- Om den klagande inte är nöjd med svaret eller handläggningen, ska närmaste chef ta över.
- Den klagande ska upplysas om vilka möjligheter som finns att klaga till tillsynsmyndighet, rättslig instans eller justitieombudsmannen.

Klagomålshanteringen ersätter dock inte överklagande av myndighetsbeslut. Om ett klagomål avser myndighetsbeslut ska den klagande upplysas om rätten att överklaga.

3.3 Folder för kommuninvånare och brukare

I denna folder beskrivs kortfattat vem klagomål ska framföras till, hur lång tid det tar innan den klagande får svar och vad den klagande kan göra om denne inte är nöjd med svaret. Den klagande erbjuds att skriva ner kritiken samt kan ge förslag till förändringar. Klagomålet kan härefter skickas portofritt till berörd förvaltning.

4 Organisationen

Organisationen för Krafringen och Lunds Energikoncernen framgår enligt bilaga. Under 2005 har en sammanslagning skett av försäljning, fakturering och kundtjänst inom Lunds Energi Försäljning. Från och med 1 januari 2006 heter bolaget Krafringen Försäljning AB och de lokala varumärkena är Lunds Energi Försäljning, Ringsjö Energi Försäljning och Kreab Försäljning. Koncernens verksamheter omfattar produktion, distribution och försäljning av el och värme, samt energirelaterade tjänster inom el, elnät, fjärrvärme, fjärrkyla, naturgas, service, kommunikationstjänster och entreprenader.

5 Klagomålshanteringen inom Krafringen Försäljning AB

Kunden hör av sig till bolaget via telefon, brev, fax, mail eller personligt besök. De klagomål som inkommer till Krafringen handlar vanligtvis om frågeställningar rörande fakturan eller aktuellt avtal. Ärendet registreras och kunden erhåller svar inom 24 timmar om ärendet inkommer via telefon, fax eller mail. Ärende som inkommer via brev besvaras inom 5 arbetsdagar. Någon mätning av svarstiderna genomförs inte, men uppskattningsvis besvaras ca 90 % inom tre dagar.

Bolaget arbetar med ett ärendehanteringssystem där samtliga ärenden registreras. I systemet framgår alla kundens ärenden, när de inkom och vad de gällde. För varje ärende finns uppgift om hur ärendet inkom, hur snabbt ärendet ska besvaras, status¹, vem som ansvarar för ärendet och vad ärendet handlar om. Den som tar emot ärendet är problemägare och förväntas lösa ärendet. Fungerar inte det går ärendet vidare till någon annan medarbetare. Om problemet inte löses hänvisas kunden till överordnad chef.

I alla brev och utskick finns information vart kunden vänder sig vad gäller frågor eller synpunkter och hur kontakt med bolaget kan ske (e-post adresser, telefontider). Bolaget har dock inte aktivt arbetat med att få in synpunkter på verksamheten.

¹ Öppet, pågående, vilande eller stängt.

Det uppges finnas ett kontinuerligt arbete med förbättring av rutiner för hantering av olika ärenden. Bolaget har bland annat arbetat med tillgänglighet och bemötandet gentemot kund. När det gäller övriga klagomål och synpunkter som inkommer har bolaget påbörjat ett utvecklingsarbete för framtida hantering. Bl.a. genomförs en inventering av kundklagomål med syfte att kunna höja kvaliteten på kundtjänstärendena. Genom att systematisera och kategorisera ärenden kan klagomålen användas för att utveckla verksamheten. Arbetet har tidigare påbörjats men inte fullföljts och detta kommer nu att ske under år 2006.

En del synpunkter som inkommer från kunder och allmänhet vidarebefordras inom koncernen och leder till beredning och svar som i sin tur återkopplas till kundtjänstpersonalen. Det pågår en ständig dialog i ledningen och ledningsgruppen mellan kundtjänst- och försäljningsfunktionerna.

På intranätet finns information, och instruktioner till personalen hur klagomålsärenden ska hanteras och rutinbeskrivningar för handläggning av ärendet.

Statistikuppgifter går att ta fram ur systemet, men idag görs det ingen sammanställning eller analys av inkomna klagomål. Det sker således ingen uppföljning av klagomålsärendena.

Om kunden önskar bestrida betalning av fakturan eller är missnöjd med hantering av ärendet sker en förnyad utredning. Någon möjlighet för kunden att överklaga ärendet finns inte utöver att stämma vid domstol.

När det gäller våld och hot har det inte skett några tillbud. Det finns rutiner för hantering av våld och hot. En tillbudsblankett fylls i och handlar tillbudet om hot eller våld så polisanmäls ärendet. Personalen i receptionen har ett överfallslarm installerats som ger den personal som tar emot besök möjlighet att kalla på hjälp från övriga medarbetare om en hotfull situation skulle inträffa. Vidare kommer en ombyggnad av lokalerna ske för att ytterligare öka säkerheten.

Vid intervjuer med ansvariga angavs att kommunens vägledningsdokument för personal var okänt och att foldern för klagomålshantering inte tillhandahölls av Kraftringen.

6 Analys och bedömning

Kommunstyrelsen fattade, 2000-11-02 § 369, beslut om att anta en kvalitetspolicy för Lunds kommun. Vid granskning av kvalitetspolicyn framgår inte att denna är riktad till de kommunala bolagen. Mot bakgrund av bolagens ägardirektiv och skrivningen angående riktlinjer och policys bedömer vi att kvalitetspolicyn bör vara vägledande för bolaget.

När det gäller klagomålshanteringen har en folder för allmänheten tagits fram och en vägledning för personalen har tillhandahållits. Vi kan konstatera att dessa dokument inte är kända av granskat bolag och således inte erbjuds brukare eller används i det dagliga arbetet.

Efter granskning av bolagets klagomålshantering i förhållande till vägledningen kan konstateras att den i allt väsentligt följs. Bolagen följer inte upp att klagomål besvaras inom tio dagar, men uppger att detta sker snabbare än angiven tid. Någon särskild uppföljning av klagomålen sker inte.

Kraftringen Försäljning arbetar med att integrera klagomålshanteringen i sitt kvalitetssystem och att använda sig av klagomål för att förbättra verksamheten och den service som ges till brukaren. Vad som ytterligare behöver förbättras är att bolaget behöver arbeta mer för att fånga upp om det finns klagomål som kan leda till effektiviseringar internt och förbättringar gentemot kund. Revisionen ser positivt på utvecklingsarbetet vad gäller inventering av klagomål. En dokumentation av klagomålen ger förutsättningar för en strukturerad analys. Det ger då förutsättningar för att i större utsträckning ändra processerna istället för att enbart lösa problemet för den aktuella kunden.

Vi bedömer att Kraftringen Försäljning har ändamålsenliga rutiner för att bemöta hot från brukare.

Sammanfattningsvis visar denna granskning att det finns en klagomålshantering inom Kraftringen Försäljning och att kvalitetspolicyn i allt väsentligt följs.