



LUND

Kommunrevisionen

2005-12-14

Lunds Kommuns Parkerings AB
Lunds Kommuns Fastighets AB

För kännedom:
Kommunstyrelsen
Kommunfullmäktige

Granskning av Klagomålshantering

Kommunrevisionen har granskat rutinerna för klagomålshantering, vilka utgör del av kommunens övergripande kvalitetsarbete. Granskningen har genomförts i ett koncernperspektiv och förutom Lunds Kommuns Fastighets AB (LKF) och Lunds Kommuns Parkerings AB (LKP) har kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden även ingått i granskningen.

I bilaga återfinns granskningen av klagomålshantering avseende LKF och LKP. Efter projektstart har även lekmannarevisorerna för Kraftringen AB beslutat genomföra en granskning av rutinerna för klagomålshantering. Granskningen kommer att redovisas separat.

När det gäller bolagens rutiner för klagomålshantering kan vi i vår granskning konstatera att;

- den kvalitetspolicy och folder för allmänheten som tagits fram avseende klagomålshantering inte är kända eller efterlevs i sin helhet.
- LKP sköter enbart i viss omfattning klagomålshanteringen till följd av att merparten av klagomålen hanteras inom Tekniska nämnden.
- LKF:s klagomålshantering är mer omfattande och hanteras i olika delar av organisationen och utgör till vissa delar en integrerad del av kvalitetssystemet.
- Det finns brister i hur LKF och LKP registrerar, behandlar och följer upp klagomålen.

Revisorerna önskar svar över vidtagna åtgärder från LKF och LKP före den 31 januari 2006.

Granskningen översänds till kommunstyrelsen och till kommunfullmäktige för kännedom.

FÖR LUNDS KOMMUNS REVISORER

Per Olsson
Ordförande

Postadress
Box 41
221 00 Lund

Anna-Klara Arvidsson
Vice ordförande

Besöksadress
Stortorget 1

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

Eva Ekelund Olsson
2:e vice ordförande

Fax
046-35 59 28

e-post
komrev@lund.se

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

Granskning av

Klagomålshanteringen

Lunds kommuns Fastighets AB

Lunds Kommuns Parkerings AB

December 2005

Jean Odgaard, Revisionskonsult

Sven Rosén, Auktoriserad och Certifierad kommunal revisor

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte.....	1
1.3	Metod och genomförande.....	1
2	Bolagens 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	LKF	4
5	Lunds Kommuns Parkerings AB	5
6	Analys och bedömning.....	6

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Öhrlings PricewaterhouseCoopers har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Lunds kommun samt lekmannarevisorerna för respektive bolag genomfört en granskning av klagomålshanteringen inom Lunds Kommuns Fastighets AB (LKF) samt Lunds Kommuns Parkerings 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 bolagen 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

Intervjuer har genomförts med förvaltningschef, hyreschef och marknadschef på LKF samt VD för Lunds Kommuns Parkerings AB. Granskning har skett av relevant dokumentation såsom ägardirektiv, kvalitetspolicy, folder och vägledning för klagomålshantering, samt rutiner för hot och våld.

2 Bolagens ägardirektiv

Enligt ägardirektiven¹ är bolagen organ för kommunal verksamhet och således underordnade kommunfullmäktige. Bolagen 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 bolagens verksamhet och förhållande till kommunen genom gällande bolagsordning, gällande ägardirektiv eller av kommunen utfärdade särskilda direktiv samt förekommande avtal mellan kommunen och bolagen.

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 policys som beslutas av kommunfullmäktige 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 policys (se avsnitt 2) menar vi att kvalitetspolicyn skall vara vägledande för bolaget.

¹ Ägardirektiv för LKF och Lunds Kommuns Parkerings AB antagna av kommunfullmäktige den 27 maj 2004, § 51.

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 är 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, vad ett klagomål är, hur man arbetar med klagomål och handläggning av klagomål. I vägledningen anges bl.a. följande:

- Vikten av att alla anställda har ett gemensamt synsätt på klagomålens värde för att förbättra kvalitén i verksamheten.
- Oavsätt 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 svarat. Den klagande erbjuds att skriva ner kritiken samt kan ge förslag till förändringar. Klagomålet kan härefter skickas portofritt till berörd förvaltning.

4 LKF

De klagomål som inkommer till LKF handlar vanligtvis om uthyrningsverksamheten eller om själva hyresförhållandet. Alla medarbetare i organisationen kan ta emot ett klagomål, notera och skriftligen eller muntligen vidarebefordra till ansvarig. I samband med detta upplyses den klagande vart ärendet förs. Rör sig klagomålet om uthyrning vänder man sig till hyreschefen. Gäller det hyresnivån är det marknadschef eller vd som redogör för omständigheterna. Gäller det hyresförhållandet i form av fel i bostaden, förfrågningar eller klagomål får brukaren vända sig till fastighetsansvarig eller områdesförvaltaren. Rör det sig om frågor av teknisk art hänvisas brukaren till driftschefen.

Klagomålet vidarebefordras för handläggning. När det gäller klagomål avseende hyresförhållandet värderas materialet, omständigheterna utreds och lämpliga åtgärder vidtas. Återkoppling sker muntligt eller skriftligt till den som klagat. Det finns även en rutinbeskrivning för hur handläggning av störningsärenden och andra ordningsfrågor ska hanteras.

Ibland inkommer klagomål via media och dagstidning. I de fall LKF bereds möjlighet att svara på insändare sker detta. Mindre vanligt är att LKF i efterhand går in och svarar.

De ca 50 felanmälningar som dagligen ställs till förvaltningskontoret registreras. Dessa klagomål har LKF som mål att åtgärda inom 48 timmar. Dessa kan sedan följas upp och användas för framtida underhållsdiskussioner avseende vitvaror etc. De ca 75 klagomål som dagligen ställs till områdesförvaltaren registreras inte. Dock sparas felanmälningen hos respektive fastighetsansvarig och ärendena åtgärdas normalt inom 24 timmar.

Det sker ingen registrering av de klagomålen som avges till uthyrningsverksamheten. Eventuell skriftväxling arkiveras dock. Ärendena handläggs inte inom någon särskilt föreskriven tid utan ärendets karaktär, dignitet och LKF:s arbetsbörda avgör handläggningstiden. Det sker ingen särskild uppföljning av klagomålshanteringen.

Brukarundersökning genomförs med 2-3 års mellanrum. Vid dessa tillfällen finns möjlighet att lämna synpunkter och mer än 1000 synpunkter inkommer. Alla synpunkter läses av ledningen och dessa sorteras till berörd områdesförvaltare. Brukarundersökningen leder till en handlingsplan för verksamheten. Lämnade synpunkter har inneburit konkreta förändringar och förbättringar i verksamheten. Exempelvis har områdesförvaltarens tillgänglighet utökats med extra telefontid på måndagar. Rutiner vid anlitan av entreprenörer/under-leverantörer har förbättrats. Numera har entreprenören telefonkontakt med fastighetsarbetaren innan de utför arbete i lägenhet och lämnar även skriftlig beskrivning över vilket arbete som är utfört. De felanmälningar som ställs till förvaltningskontoret används som signaler till förändring och förbättring men analyseras inte systematiskt eller regelbundet. Något övrigt systematiserat arbete där organisation

löpande tar till vara klagomål för att förbättra och utveckla verksamheten uppges inte finnas.

Brukaren upplyses på olika sätt vart man vänder sig med klagomål. Hyresgästen hänvisas i sin boendepärm och det finns uppgifter i trappuppgången. Vidare finns det kontaktuppgifter på LKF:s hemsida angående vart man vänder sig med frågor i form av telefontid, telefonnummer och mailadresser.

LKF:s administrativa handbok innehåller ett särskilt avsnitt kring våld och hot. På huvudkontoret, Bobutiken och på förvaltningskontoret har ett överfallslarm installerats som ger den personal som tar emot besök möjlighet att kalla på hjälp (från övriga medarbetare) om en hotsituation skulle inträffa. Handboken innehåller också en handlingsplan och rutiner för om något skulle inträffa. Hot och våld diskuteras frekvent och personalen arbetar med öppna dörrar och hjälper varandra då hotfulla händelser uppstår.

Vid intervjuer med ansvariga angavs att kommunens vägledningsdokument för personal var okänt och att foldern för klagomålshantering inte tillhandahölls av LKF. LKF har givit muntliga instruktioner till personalen hur klagomålshanteringen skall skötas.

Några enstaka klagomål har förmedlats från medborgarkontoren i Dalby och Veberöd.

5 Lunds Kommuns Parkerings AB

Klagomålshanteringen uppges fungera bra. De klagomål som inkommer rör sig i huvudsak om synpunkter på parkeringsbot. På kontrollavgiften och i skyltar på parkeringshusen är det angivet att allmänheten ska vända sig till trafikvaktskontoret vid Lunds kommuns gatu- och trafikkontor. Någon hemsida finns ännu inte men enligt uppgift pågår ett arbete för att en hemsida för bolaget skall länkas till Lunds kommun. Klagomål inkommer per telefon och huvudsakligen till trafikvaktskontoret som avgör den huvudsakliga delen av ärendena. Om det råder tveksamheter går ärendet vidare till Vd på Lunds Kommuns Parkerings AB för ytterligare bedömning. Parkeringsärendena hanteras av Handels- & Jurist Inkasso och HOJAB parkeringsservice vilka ansvarar för uppföljning och indrivning av kontrollavgifter.

Klagomål registreras endast om det har varit en skriftlig inlägga. De flesta klagomål inkommer per telefon. Sammantaget rör det sig uppskattningsvis om 1-2 skrivelser och några samtal per månad som når bolaget. Några särskilda åtgärder har inte vidtagits för att samla in synpunkter och klagomål på verksamheten. Muntliga klagomål besvaras omgående. Om svaret inte accepteras hänvisas brukaren till HOJAB för vidare invändning. Verksamhetsföreträdaren bedömer att ärendena hanteras inom tio dagar.

Någon särskild uppföljning av klagomål förekommer inte. Principiellt intressanta frågeställningar tas upp med bolagets styrelse för information

Vid intervju med ansvarig anges att vägledningsdokumentet för klagomålshantering var okänt och att foldern för klagomålshantering inte har syns till under senare år.

Det finns inga särskilda rutiner vad gäller hot från brukare. Parkeringsbolagets värddar har fått instruktioner att kontakta polisen vid sådan händelse. Det förekommer ytterst sällan hot i själva kontorslokalen.

Det har inte förekommit att några klagomål har hänvisats från medborgarkontoren.

6 Analys och bedömning

Kommunstyrelsen fattade, 2000-11-02 § 369, beslut om att anta en kvalitetspolicy för Lunds kommun. 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 granskade bolag och således inte erbjuds brukare eller används i det dagliga arbetet.

Arbetet med klagomålshantering har organiserats på olika sätt. Lunds Kommuns Parkerings AB sköter endast en bråkdel av klagomålen. De flesta hanteras inom Gatu- och trafikkontoret inom Tekniska nämnden. LKF:s klagomålshantering är mer omfattande och hanteras i olika delar av organisation beroende på ärendets art.

Efter granskning av bolagens klagomålshantering i förhållande till vägledningen kan en del avvikelser konstateras. Inom LKF registreras klagomålen i viss utsträckning eller inte alls. Inom Parkeringsbolaget sker registrering endast om skriftväxling förekommit. Det finns riktlinjer och praxis för hur den som tar emot klagomål ser till att klagomålsärendena kanaliseras till rätt person. Inget av bolagen följer upp att klagomålen besvaras inom tio dagar utan detta sker så snart det är möjligt. LKF uppger dock att de klagomål som når fastighetsansvarig eller områdesförvaltaren åtgärdas inom 48 timmar. Inom Parkeringsbolaget uppges klagomålen besvaras omgående. Om inte brukaren är tillfreds med svaret hänvisas denne till överordnad chef då detta är brukligt. Brukaren får inte reda på eventuella förseningar i handläggningen. Någon uppföljning av klagomålen sker inte från något av de granskade bolagen.

Vi bedömer att LKF har ändamålsenliga dokumenterade rutiner för att bemöta hot från brukare. Motsvarande rutiner finns ej för Lunds Kommuns Parkerings AB.

LKF har till vissa delar integrerat klagomålshanteringen i sitt kvalitetssystem och använder sig av klagomål vid sin brukarundersökning och vid felanmälningar för att förbättra verksamheten och den service som ges till brukaren. Det finns konkreta exempel där detta har tillämpats. Detta synsätt skulle med fördel kunna implementeras även för den löpande klagomålshanteringen.

Sammanfattningsvis visar denna granskning att det finns en klagomålshantering inom studerade bolag men att kommunstyrelsens kvalitetspolicy och vägledning inte är känd och ej heller följs i sin helhet.