

Bilaga 73**§ 164****Göran Johanssons medborgarförslag nr 45**

Dnr KF 2009/0055

**Sammanfattning**

Göran Johansson förslår i ett medborgarförslag att kommunens statistikkontor får i uppdrag att fortsättningsvis samla in och publicera uppgifter även om klagomål.

**Beslutsunderlag**

Göran Johanssons medborgarförslag nr 45, den 2 juli 2009.  
Kommunkontorets tjänsteskrivelse den 4 mars 2010.

**Kommunstyrelsen beslutar**

att föreslå kommunfullmäktige besluta

att besvara medborgarförslaget med vad kommunkontoret anført.

✓ *Beslut expedieras till:*  
Kommunfullmäktige  
Akten



**Kommunkontoret**  
Utvecklingsavdelningen

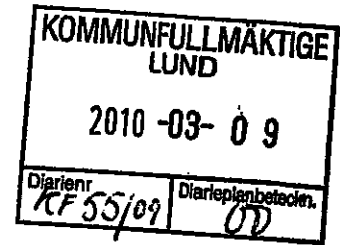
LUND

Tjänsteskrivelse  
2010-03-04

1 (2)

Britt Steiner  
046 - 35 63 98  
britt.steiner@lund.se

Kommunfullmäktige



## Göran Johanssons medborgarförslag 45

Dnr KF 56/09

### Sammanfattning

Göran Johansson föreslår i ett medborgarförslag att kommunens statistikkontor får i uppdrag att fortsättningsvis samla in och publicera uppgifter även om klagomål.

### Beslutsunderlag

Göran Johansson medborgarförslag nr 45 den 2 juli 2009  
Kommunkontorets tjänsteskrivelse den 4 mars 2010

### Barnkonsekvensanalys

Barnkonsekvensanalys har inte bedömts vara relevant i ärendet.

### Ärendet

Kommunala beslut kan överklagas. Förvaltningsbesvär kan anföras av den som berörs av beslutet. Exempel på kommunala beslut som kan överklagas genom förvaltningsbesvär är beslut om byggnadslov och socialt bistånd.

I de fall formellt beslut saknas kan den enskilde få sin uppfattning om verksamhetens tjänster, service och kvalitet prövad via kommunens klagomålshantering.

### Klagomålshantering

Den som vänder sig till Lunds kommun har rätt till god service. Alla anställda strävar givetvis efter att ge detta, men ibland kan ändå något bli fel. Den enskilde blir inte nöjd och har då rätt att klaga. Klagomål kan lämnas muntligt, på telefon, skriftligt eller via hemsidan.

Att hantera klagomål på ett välvilligt, tillmötesgående och effektivt sätt kan göra det möjligt för kommunen att få reda på vad invånarna anser om vår service. Vet vi vad medborgarna inte är nöjda med blir det lättare att förbättra vårt arbete. Klagomål ger information om hur verksamheten fungerar och är en viktig utgångspunkt för utvecklings- och förbättringsarbetet.

För att på bästa sätt använda informationen i ett klagomål är rutinerna i Lunds kommun att klagomål ska handläggas och registreras på den

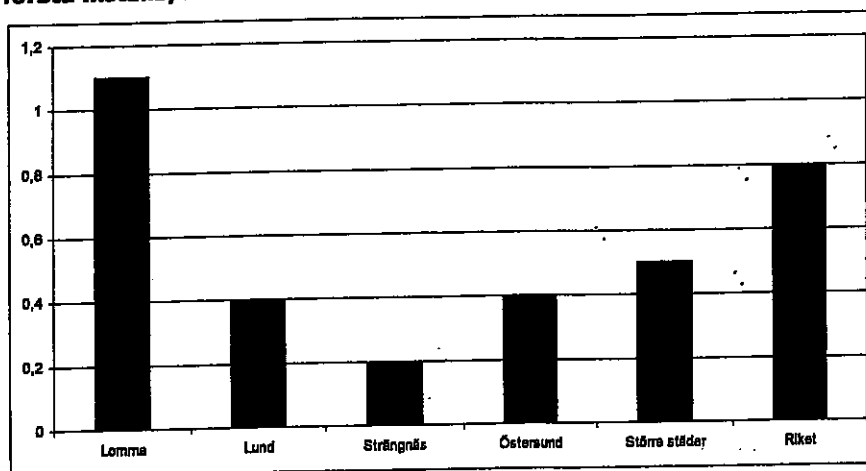
förvaltning och avdelning som klagomålet avser. För att kunna följa upp klagomålshanteringen ska varje förvaltning föra sitt eget register över inkomna klagomål. Det blir då möjligt för varje förvaltning och verksamhet att följa upp och korrigera sin service eller tjänster utifrån klagomålen.

Förvaltningarna redovisar inkomna klagomål och åtgärder regelbundet till ansvarig nämnd. Kommunen såg vid införandet däremot ingen nytta med ett kommungemensamt register för klagomål, något sådant finns därför inte.

### Överklagande

Sveriges kommuner och landsting driver ett projekt benämnt *Kommunens kvalitet i korthet* där ett sextiototal kommuner har deltagit. Projektet har tagit fram ett antal indikatorer som på olika sätt ska beskriva kommunens kvalitet i förhållande till övriga kommuner. Ett mått har varit rättsäkerhet i form av andel överklagade beslut. Resultatet visar att få beslut överklagas och väldigt få ändras. (se tabell nedan)

**Tabell: Kommunens kvalitet i korthet 2008, antal ändrade myndighetsbeslut i första instans/1000 beslut**



### Kommunkontorets förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

att besvara medborgarförslaget med vad kommunkontoret anfört.

### KOMMUNKONTORET

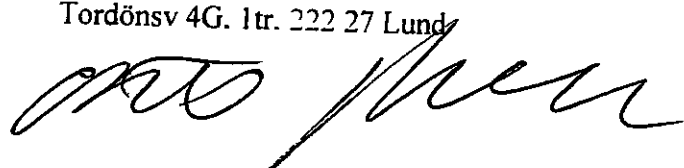
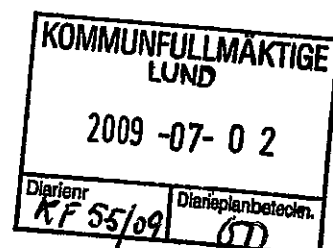
Jan-Inge Ahlfridh  
Kommundirektör

Matts Hansson  
Planeringschef

## Medborgarförslag 45

Varje år får förvaltningsdomstolar, tillsynsmyndigheter och andra klagomålsinstanser in ett antal fall där människor anser att Lunds kommun gjort fel. Följaktligen föreslår jag att kommunens statistikkontor får i uppdrag att fortsättningsvis samla in och publicera uppgifter även om klagomål.

Göran Johansson  
Tordönsv 4G. 1tr. 222 27 Lund

10.01.19) Rem. till: Utvecklingsavd. för yttrande.  
Svar senast den 16/2-2010. 