

**Rapport**

2023-08-15

Diarienummer N050-0737/23

Handläggare

Susanne Fägersten Sabel

Telefon: 366 3735

E-post: susanne.sabel@ink.goteborg.se

Redovisning av inkomna synpunkter 2022

Enligt förvaltningens lokala anvisning för styrning, uppföljning och kontroll ska nämnden årligen få en återkoppling i form av sammanställning och analys av de synpunkter som har registrerats under året.

Beskrivning av synpunktshantering

Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag som inkommit spontant från kunder registreras i ärendehanteringssystemet Artur och tjänar som underlag för förbättringar. En övergripande redovisning av inkomna synpunkter sker årligen till nämnden. Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag från medarbetare förs främst fram genom samtal med närmaste chef, alternativt genom e-post till synpunkter@ink.goteborg.se. Om de avser styrande dokument förs de fram till ansvarig för dokumentet men kan även skickas in till ärendehanteringssystemet Artur. Därifrån fördelas synpunkterna till den som är ansvarig för frågan och denne ska även återkoppla till synpunktslämnaren.

En synpunkt i verksamheten definieras som:

Ärenden i vårt ärendehanteringssystem Artur med taggen "Synpunkter"

All extern kommunikation via e-post inkommer antingen via förvaltningsbrevlåda inkopochupphandling@ink.goteborg.se eller till vår kundtjänst på kundservice@ink.goteborg.se. I de fall en synpunkt skulle inkomma på förvaltningsbrevlådan vidarebefordras den till kundtjänst och loggas i förvaltningens ärendehanteringssystem. Detta ersätter inte en kategorisering såsom att handla om ett specifikt ramavtal, utan bara att ärendets natur är av synpunktskaraktär.

Metodbeskrivning

För 2022 har redovisning gjorts utifrån de ärenden i ärendehanteringssystemet Artur som är taggade med "synpunkt". En fördjupad analys av dessa synpunkter har gjorts för övergripande slutsatser.

Registrerade synpunkter 2022

Under 2022 inkom 483 synpunkter. Av dessa var den absoluta majoriteten på något av våra ramavtal.

Kategori	Ärenden	Procent
Ramavtal	468	92.4
Övrigt	12	2.4
Ej ramavtal	9	1.8
Upphandling	5	1.0
Support Proceedo	4	0.8
Avvikelser och förbättringar	4	0.8

Kommunikation & utbildning	4	0.8
Leverantör	1	0.2

Enligt följande fördelning per organisationsgrupp:

Organisationsgrupp	Ärenden	Procent
Fackförvaltning Göteborgs Stad	356	70.2
Bolag Göteborgs Stad	62	12.2
Samverkansparter	62	12.2
Övrigt	27	5.3

Synpunkter Ramavtal

Vid granskning av våra inkomna synpunkter blir det tydligt att våra ramavtal – och med det vårt uppdrag som Inköpscentral – är det som staden är mest benägen att komma med synpunkter på. Inom kategorierna för ramavtal är synpunkterna fördelade över 134 områden (vilket innebär specifika ramavtal eller dess avtalsområden ifall detta finns). Det avtal med högst antal synpunkter är det för ”Resebyråttjänster” som står för 7 % av alla inkomna synpunkter rörande ramavtalen. Leverantören i fråga hade i spåren av pandemin stora leveransproblem under sommaren och synpunkterna rörde framförallt detta.

Synpunkternas karaktär är svår att generalisera då det inte förs någon statistik på vad för typ av synpunkt det är, utöver vilken kategori/område den berör. Vid en manuell genomgång av alla inkomna synpunkter kan man konstatera att de berör allt från priser på avtal, leverantörers förmåga att leverera, den tillgängliga informationen i stadens e-handelssystem Proceedo, sortimentet på avtal med mera.

Synpunkters inverkan/resultat på verksamheten

I de lokala anvisningarna står det att synpunkter fördelas till den som är ansvarig för frågan och att denne även ska återkoppla till synpunktslämnaren.

I den interna rutinen för hantering av ärenden i ärendehanteringssystemet Artur ingår det ett tvingande moment att fylla i fältet ”Lösning”. Detta innebär i regel att man kopierar in svaret/återkopplingen till kund. Detta möjliggör uppföljning på alla inkomna synpunkter.

I avtalsprocessen ingår även att man vid framtagning av nya ramavtal tar del av inkomna ärenden, inklusive synpunkter, på tidigare ramavtal för att dra slutsatser som är viktiga för vid utformning av ett nytt ramavtal.

Vid en manuell genomgång av inkomna synpunkter kan man konstatera att vi som förvaltning mer än väl uppfyller vår plikt att återkoppla till synpunktslämnaren med bekräftelse på att deras synpunkt tagits om hand. I de fall där en omedelbar åtgärd tagits, såsom dialog med leverantör exempelvis, redovisas detta tillbaka till kund.

Förvaltningen arbetar sedan en tid tillbaka med en systematik som syftar till att omhänderta kundernas åsikter, idéer och synpunkter oavsett var de förmedlas och omsätta dem i verksamhetsutveckling. Arbetssättet ger förvaltningen ökad möjlighet till att skapa en gemensam bild av behoven, styra in till rätt organisatorisk del eller process för omhändertagande, följa upp och återkoppla till kundgruppen. Resultatet kan ses på kort eller lång sikt och vara konkret eller utgöra del av strategiska ställningstaganden.

Exempel på att problem i beställarledet som identifierats under 2022 lett till konkreta åtgärder finns på ramavtalsområdet. Inom lokalvård har den del som rör hemtjänst gjorts om för att fungera i verksamheterna. Runt vissa avtal har förvaltningen gjort särskilda informations- och utbildningsinsatser i syfte att bättre vägleda verksamheterna. Lathundar, filmer och annat material har tagits fram och förbättrats längs vägen för såväl lokalvård som resebyråttjänster.

Förvaltningen fortsätter utveckla dialogtytor såsom kundbesök, nätverk, och möten men även mätningar för att öka utbytet och relationerna mellan förvaltningen och kunderna. Genom att kontinuerligt och aktivt efterfråga verksamheternas upplevelse av förvaltningens tjänster kan förvaltningen fånga in än mer.

Ett av flera exempel på mätningar som planeras är Nöjd kundindex, NKI. Enkäten som skickas till förvaltningens kunder har omarbetats och återupptas hösten 2023 för att följas upp med viss periodicitet. Resultatet från den är underlag för planering av budget 2024.

Således är rapportens redovisning av synpunkter från ärendehanteringssystemet en delmängd av det samlade resultatet som vi kommer kunna presentera framöver.