

Yttrande

Demokraterna

2022-02-18

Ärende nr 2.2.3

## **Yttrande angående – Redovisning av uppdrag att utreda om hur stadens synpunktshantering kan förbättras och om funktionshindersombudsmannen kan vara ett stöd på en strategisk nivå**

### **Yttrandet**

Göteborgs Stad har varit föremål för granskningar som visat behov av en förbättrad synpunktshantering. Att framföra synpunkter och klagomål och få dem utredda med återkoppling är en viktig rättighet för medborgarna i ett demokratiskt samhälle. Om Göteborgs invånares synpunkter eller klagomål inte hanteras på ett korrekt och skyndsamt sätt riskerar deras förtroende för staden och dess förvaltningar att minska, vilket i förläningen är ett demokratiskt problem. När det inträffar fel, brister eller missförhållanden är det avgörande att den som drabbas har möjlighet att säga ifrån – och bli hörd. Detta är särskilt viktigt för den som i sin vardag är i stort behov av att kommunala tjänster håller hög kvalitet.

Det är därför glädjande att stadens övergripande synpunktshantering är under förbättring och att det utvecklingsarbete som förvaltningen för funktionsstöd startat under 2021 kommer leda till förbättringar av synpunktshanteringen som berör stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS för personer med funktionsnedsättning.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2022-01-31

Diarienummer 0849/21

Handläggare

Karin Wallquist

Telefon: 031-368 02 92

E-post: karin.wallquist@stadshuset.goteborg.se

## Redovisning av uppdrag att utreda om hur stadens synpunktshantering kan förbättras och om funktionshindersombudsmannen kan vara ett stöd på en strategisk nivå

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen

Redovisning av kommunstyrelsens uppdrag 2021-05-19 § 421 till stadsledningskontoret att utreda hur stadens synpunktshantering kan förbättras och om Funktionshinderombudsmannens roll kan användas som en stöttande instans på en strukturell nivå, i enlighet med stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas och förklaras fullgjort.

### Sammanfattning

Stadsledningskontoret återkommer med redovisning av kommunstyrelsens uppdrag 2021-05-19 § 421 om att utreda hur stadens synpunktshantering kan förbättras och om Funktionshinderombudsmannens roll kan användas som en stöttande instans på en strukturell nivå. Utredningen har ett hela staden-perspektiv men också ett särskilt fokus på stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS för personer med funktionsnedsättning. Stadsledningskontoret har berett ärendet i samverkan med representanter från förvaltningarna intraservice, demokrati- och medborgarservice samt funktionsstöd. Dialog har även genomförts med Göteborgs Stads råd för funktionshinderfrågor.

Utredningen visar på att det finns ett flertal pågående utvecklingsarbeten gällande synpunktshanteringen, både stadenövergripande och inom vissa nämnder. Stadsledningskontoret bedömer att stadens övergripande synpunktshantering kan förbättras genom det arbete som är startat för införandet av nytt ärendehanteringssystem Ciceron där ett kommungemensamt synpunktshanteringssystem ingår. Stadsledningskontoret bedömer även att det utvecklingsarbete som nämnden för funktionsstöd startat under 2021 kommer att leda till förbättringar av synpunktshanteringen som berör stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS för personer med funktionsnedsättning. Vidare bedömer stadsledningskontoret att Funktionshindersombudsmannen kan ha en stöttande roll på strukturell nivå, både i det stadenövergripande arbetet samt i det nämnds specifika.

## Bedömning ur ekonomisk dimension

Utvecklingen av ett kommungemensamt arbetssätt för synpunktshantering bedöms inte medföra någon ytterligare kostnad för projektet Stöd för dokument- och ärendehantering då detta bedöms rymmas inom projektets ram för design av lösning och arbetssätt. Däremot kan kostnader tillkomma för att ta fram en integration mellan det nya kundtjänstsystemet och stadens nya ärendehanteringssystem. Kostnaderna är dock inte möjliga att beräkna eller fastställa förrän tilldelningsbeslut gällande det nya kundtjänstsystemet fattats.

## Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

## Bedömning ur social dimension

Funktionshindersombudsmannen konstaterar i sin rapport 2021:1 att personer med funktionsnedsättning enligt olika undersökningar omfattar omkring 20 procent av invånarna. Göteborgs Stad kommer i direkt kontakt med endast en liten del av dessa genom olika former av individuella stödinsatser. Till exempel omfattar insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) omkring 0,7 procent av invånarna. Det innebär att den stora gruppen av personer med funktionsnedsättning är beroende av att staden i alla nämnder och styrelser har framgång i arbetet gällande universell utformning, tillgänglighet i staden, tillgängliga verksamheter och tillgänglighet till information.

Kommunfullmäktige har de senaste åren beslutat om att införa Funktionshindersombudsman respektive Äldreombudsman för att stärka stadens arbete för målgrupperna med funktionsnedsättning och/eller äldre.

Funktionshindersombudsmannen (FO) är ett förvaltningsstöd som ska verka för att funktionshinderperspektivet tillämpas i arbetet i stadens nämnder och styrelser, och på en strukturell nivå bidrar till att Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning omhändertas i nämnder och styrelser.

Äldreombudsmannen (ÄO) ska i ett övergripande arbete synliggöra frågor som är väsentliga genom att verka för att äldre invånare har goda levnadsförhållanden och får sina behov tillgodosedda. Deras arbete tillsammans med nämnder och styrelser kan bidra till en förbättrad synpunktshantering. En förbättring av synpunktshanderingen, exempelvis genom att det blir tillgängligare och tydligare hur synpunkter kan lämnas bedöms bidra till att den enskilde ska kunna få sina rättigheter tillgodosedda utan diskriminering.

I barnkonventionen artikel 12 står det att barn som är i stånd att bilda egna åsikter ska tillförsäkras rätten att fritt uttrycka dessa i alla frågor som rör barnet. När åsikterna beaktas ska hänsyn tas till barnets ålder och mognad. Bestämmelser om att ett barn ska få relevant information och ges möjlighet att föra fram sina åsikter i frågor som rör barn finns i både socialtjänstlagen (SoL) och LSS. Dessa rättigheter behöver beaktas i utvecklingen av synpunktshanderingen inom stadens omsorgsverksamheter.

## Bilaga

Protokollsutdrag från kommunstyrelsen beslut 2021-05-19 § 421

## Ärendet

Redovisning av kommunstyrelsens uppdrag 2021-05-19 § 421 till stadsledningskontoret om att utreda hur stadens synpunkthantering kan förbättras och om Funktionshinderombudsmannens roll kan användas som en stöttande instans på en strukturell nivå.

## Beskrivning av ärendet

Stadsledningskontoret har berett ärendet i samverkan med representanter från förvaltningarna intraservice, demokrati- och medborgarservice samt funktionsstöd. Dialog har även genomförts med stadengemensamma Tjänsteforum respektive styrgruppen för projekt Stöd för dokument- och ärendehantering, samt i Göteborgs Stads råd för funktionshinderfrågor.

Uppdraget omfattar att utreda hur stadens synpunkthantering kan förbättras och om Funktionshindersonbudsmannen kan ha en stöttande roll på strukturell nivå. Problembeskrivningen har ett fokus på de brister som behöver åtgärdas och som omfattar Göteborgs Stads hantering av klagomål i stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning. Utredningen har därför både ett hela stadenperspektiv men också ett särskilt fokus på stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS för personer med funktionsnedsättning, som finns samlade inom nämnden för funktionsstöd.

Underlag till utredningen har inhämtats från lagar och författningar, rapporter, kommunfullmäktiges budget samt dialoger. Underlagen beskriver behov och förslag till förbättringar av synpunktshanteringen, de skyldigheter och den form för övergripande synpunktshantering som staden har i dag. Underlagen omfattar även tidigare samt pågående och planerat arbete med stadens synpunktshantering.

Göteborgs Stads hantering av klagomål och synpunkter har varit föremål för granskningar, såväl externa som interna, som visar på behov av en förbättrad synpunktshanteringen. Granskningarna visar sammantaget att det upplevs som otydligt hur klagomål lämnas till SoL- och LSS-verksamheter, och hur den som klagar kan göra för att gå vidare om en inte är nöjd med hur ens klagomål hanterats i första ledet.

Stadens förvaltningar och bolag har olika systemlösningar, processer och rutiner för synpunktshantering. På en hela-staden nivå saknas en centralt styrd övergripande process med minsta gemensamma krav för kommungemensam tjänst för synpunktshantering.

### Relaterade uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2022

I kommunfullmäktiges budget 2022 får trafiknämnden i uppdrag att skapas ett nytt stadengemensamt arbetssätt för att dygnet runt ha beredskap att motta och skyndsamt utreda synpunkter gällande klotter i syfte att klotter, som rapporterats av allmänheten, saneras inom 24 timmar från det att synpunkt lämnats till staden. Detta uppdrag föregicks av en redovisning från stadsledningskontoret till kommunfullmäktige 2021-10-28 § 13 av uppdrag att ta fram en 24-timmarsgaranti mot klotter. I redovisningen framgår att staden idag saknar ett gemensamt system för synpunkts- och klagomålshantering för ärenden som rör klotter. Stadsledningskontoret noterar då behov om ett gemensamt systemstöd för hantering av synpunkter och klagomål för såväl klotter som det närliggande området nedskräpning.

## Kommunens reglerade skyldigheter kring synpunktshantering

Olika lagar<sup>1</sup> med tillhörande föreskrifter reglerar stadens respektive verksamheter och ställer krav på genomförande och kvalitet. Genom kommunens budget- och uppföljningsprocess följs bland annat verksamhetens kvalitet. Underlag för uppföljningen utgörs exempelvis av synpunkter och klagomål inkomna från medborgare, resultat från brukarenkäter, visuellblåsarfunktionen, avvikelser och även anmälningar i form av lex Sarah och lex Maria.

Synpunkter som kommer till förvaltningar och bolag utgör en del för staden att omhänderta i kvalitetsutvecklingen av verksamheterna men har även en roll i att säkerställa att enskilda blir hörda och får konkret hjälp när de upplever brister i stadens verksamheter. Det är i vissa fall en viktig funktion för att den enskilde ska kunna få sina rättigheter tillgodosedda utan diskriminering<sup>2</sup>.

### Så hanteras synpunkter i staden

Stadens förvaltningar och bolag har olika systemlösningar, processer och rutiner kring synpunktshanteringen. Då enskilda vill lämna synpunkter på stadens verksamheter kan det göras genom olika kanaler direkt till respektive ansvarig inom en förvaltning eller bolag eller via stadens gemensamma ingång via [goteborg.se](http://goteborg.se)<sup>3</sup>. Staden har ett gemensamt system LIS (Synpunktshanteraren) vilket endast används av 3 förvaltningar. Systemet hanterar cirka 30 000 inkomna synpunkter och felanmälningar per år<sup>4</sup>. Synpunkten definieras i det sammanhanget som fråga, klagomål, felanmälan, förslag eller beröm. Demokrati och medborgarservice tar emot och fördelar vidare de inkomna synpunkterna till respektive ansvarig förvaltning eller bolag i staden. Uppskattningsvis registreras 100 – 200 ärenden<sup>5</sup> som synpunktsärenden hos övriga förvaltningar per år.

Avvikelseprocessen för verksamhet enligt socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslagen Socialnämnderna har en gemensam avvikelshanteringsprocess som beskrivs i arbetet med välfärdensprocesser<sup>6</sup> i den del som utgör beskrivningen av kvalitetsledningssystemet utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9. En avvikelse är en händelse som avviker från de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamhet enligt LSS. Definitionen av en avvikelse är enligt Socialstyrelsen ”en händelse som medfört eller som hade kunnat medföra något oönskat”. En avvikelse kan vara en synpunkt, klagomål, missförhållande och vårdskada. Risk för missförhållande och vårdskada kan också vara en avvikelse.

Med klagomål menas att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Klagomål och synpunkter ska utredas. Utredningen ska leda till

---

<sup>1</sup> Socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, förvaltningslagen, skollagen, plan- och bygglagen, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) med flera.

<sup>2</sup> Diskrimineringslagen

<sup>3</sup> [Lämna synpunkter - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](http://Lamna-synpunkter-Goteborgs-Stad-goteborg.se)

<sup>4</sup> Synpunktshantering- Förstudie ersättningssystem för Lis Synpunktshanterare, Intraservice, 2020

<sup>5</sup> Synpunktshantering- Förstudie ersättningssystem för Lis Synpunktshanterare, Intraservice, 2020

<sup>6</sup> [Välfärdens processer startsida - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](http://Valfardens-processer-startsida-Goteborgs-Stad-goteborg.se)

att den som bedriver verksamheten ska kunna ta ställning till om det förekommit avvikelser i verksamheten.

### Socialtjänstprocessen

I socialnämndernas arbete med välfärdens processer finns socialtjänstprocessen beskriven. Processen bygger bland annat på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5). Processen beskriver att handläggare har ansvar för uppföljning av beslutade insatser. I ansvaret för uppföljning ingår att tillsammans med den enskilde säkerställa att den beviljade insatsen genomförs som planerat och att målen med insatsen nås. En av förutsättningarna för en bra uppföljning är att handläggaren får del av upprättade och reviderade genomförandeplaner från utföraren av insatsen.

Genomförandeplanen utgör delvis dokumentation av utförarens uppföljning av insatsen tillsammans med den enskilde. Åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt nämndens beslut och gällande författningar ska dokumenteras. Detsamma ska gälla åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp insatsen mot fastställda mål och den planering som har gjorts tillsammans med den enskilde, SOSFS 2014:5 5 kap. § 23. Om den beslutade insatsen inte längre svarar mot den enskildes behov ska det enligt SOSFS 2014:5 kap. § 24 dokumenteras. Det ska framkomma på vilket sätt socialtjänsten försökt anpassa insatsen till den enskildes behov. Om den enskilde framfört klagomål på handläggningen eller genomförandet av en insats och i så fall vilka åtgärder som gjorts, ska dokumenteras.

### Dokumentation av barnets åsikter

Bestämmelser om att ett barn ska få relevant information och ges möjlighet att föra fram sina åsikter i frågor som rör barnet finns i 11 kap. 10 § första stycket SoL och 8 § andra stycket LSS. Enligt 4 kap om Gemensamma bestämmelser om dokumentation vid handläggning av ärenden samt vid genomförande och uppföljning av insatser framgår i 16 § att det av dokumentationen ska framgå vilka åsikter som barnet eller den unge har fört fram enligt de bestämmelser som anges i 13 § till den som bedriver verksamhet. Om barnet eller den unge inte har fört fram sina åsikter i frågor som gäller barnet, ska det framgå hur den som bedriver socialtjänst har gått tillväga för att så långt möjligt klarlägga barnets eller den unges inställning på annat sätt enligt 11 kap. 10 § första stycket SoL eller 36 § första stycket LVU.

### Äldreombudsmannens (ÄO) roll i synpunktshandlingen

I enlighet med kommunstyrelsens beslut 2018-01-31 § 85 har ÄO i uppdrag att verka för att äldres rättigheter tillgodoses och att den enskildes inflytande ökar genom att i direkt kontakt med invånare ge stöd och vägledning kopplat till synpunkter på stadens tjänster, miljöer och verksamheter. Alla som lämnar synpunkter ges information och vägledning till den som är ansvarig för att ta emot, utreda och åtgärda en synpunkt. ÄO sammanställer synpunkter på en övergripande nivå kring vad invånare hör av sig om och rapporterar vart annat år till kommunfullmäktige. ÄO är fristående från stadens verksamheter och myndighetsutövning och ska inte handlägga enskilda ärenden eller klagomål, inte företräda enskilda invånare eller vara delaktig i någon form av myndighetsutövning eller utförarverksamhet. I ett övergripande arbete ska ombudsmannen synliggöra frågor som är väsentliga genom att verka för att äldre invånare har goda levnadsförhållanden och får sina behov tillgodosedda. I uppdraget ingår även att omvärldsbevaka för att öka kunskapen om äldre invånares behov.

Utifrån kommunfullmäktiges beslut 2021-11-25 § 39 har ÄO även fått i uppdrag att tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsnämnden arbeta uppsökande i stadsområden vars äldre är underrepresenterade i kontakterna med ÄO. Kommunstyrelsen fick samtidigt i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden göra en kartläggning över förekomsten av att äldre i hemtjänst och vård- och omsorgsboende inte vågar framföra brister i verksamheten. Uppdraget ska även innehålla en analys över problematiken, samt förslag på åtgärder. Uppdraget ska genomföras i tät dialog med såväl fackliga organisationer, anhöriga som andra relevanta parter, utöver första linjens chefer och medarbetare. Vidare fick kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över och återkomma med förslag på hur ÄO:s arbete och iakttagelser kan komma kommunstyrelsen och/eller äldre samt vård- och omsorgsnämnden till del kontinuerligt mellan de avrapporteringar som enligt tidigare beslut ska ske vartannat år.

## **Rapporter och skrivelser om stadens hantering av klagomål och synpunkter**

### Funktionsrätt Göteborg

Funktionsrätt Göteborg har i en skrivelse till kommunstyrelsen uppmanat kommunstyrelsen att förbättra stadens klagomålshantering. I skrivelsen hänvisas till ytterligare rapporter som Funktionsrätt Göteborg på olika sätt medverkat i: Hantering av klagomål mot SoL- och LSS-verksamheter: problem och förslag (2021)<sup>7</sup> Synpunktshantering, medborgaren och förvaltningen (2019)<sup>8</sup>. Här ges en sammanfattande problembild av klagomål och synpunktshantering i stöd- och omsorgsverksamheter utifrån ovan redovisade rapporter:

- Enskildas möjlighet att lämna klagomål inom SoL- och LSS verksamheter idag är mycket svagt reglerad nationellt. Det är otydligt hur klagomål på stadens verksamheter kan lämnas.
- Det saknas mekanismer som kan stärka den enskildes möjlighet att driva sitt klagomål och utkräva ansvar samt hur den som klagat kan göra för att gå vidare om man inte är nöjd med hur ens klagomål hanterats i första ledet.
- Dagens klagomålshantering prioriterar inte hantering, utredning och åtgärder av enstaka klagomål. Hanteringen har istället utveckling av verksamhetens kvalitet i fokus.

Sammanfattande förslag utifrån rapporterna:

- Säkerställ enskildas möjlighet att kunna göra sin röst hörd och lämna klagomål genom tydliga och tillgängliga kanaler för att lämna klagomål.
- Hjälpa enskilda att formulera och skicka iväg formella klagomål.
- Klagomålshanteringen primära syfte måste omvärderas från generell kvalitetsutveckling till att säkerställa enskildas möjlighet att få sina rättigheter tillgodosedda.
- Det måste också vara tydligt hur man går vidare med sitt klagomål om man inte är nöjd med hanteringen i första ledet.

---

<sup>7</sup> [Hantering-av-klagomål-mot-SoL-och-LSS-verksamheter-problem-och-forslag.pdf \(funktionsrattgbg.se\)](#)

<sup>8</sup> [Synpunktshantering, medborgaren och förvaltningen \(funktionsrattgbg.se\)](#)

- Den som klagat måste ges möjlighet att få sitt klagomål granskat av någon annan än företrädare för den berörda verksamheten.
- Införa arbetssätt för att säkerställa en likvärdig och rättssäker klagomålshantering.

#### Rapport från Intraservice

Under 2020 sammanställde Intraservice en rapport, Synpunktshantering: Förstudie ersättningssystem för LIS Synpunktshanterare, om nuläge och utvecklingsbehov av synpunktshanteringen på en stadensövergripande nivå. I rapporten beskrivs att den kommungemensamma IT-lösningen för synpunktshantering ska avvecklas och att ersättningssystem för synpunktshanterare behöver därför tas fram. Det saknas en centralt styrd övergripande process med minsta gemensamma krav för kommungemensam tjänst för synpunktshantering. Förstudien har identifierat att det finns behov av en helhetslösning som kan tillhandahålla en e-tjänst likt ”mina synpunktsärenden”, integrationer mellan olika system som hanterar synpunkter och felanmälningar samt verktyg och integrationer för att använda statistik och analyser på verksamhetsnivå samt stadsledningskontorets stadensövergripande nivå. I förstudien föreslås bland annat att stadsledningskontoret beslutar om stadens gemensamma arbetssätt för synpunktshantering. Dessa arbetssätt bör beskriva hur stadens förvaltningar och bolag ska kategorisera synpunkter. En sådan gemensam kategorisering möjliggör aggregering och jämförelser mellan och inom organisationer.

#### Dialog med Göteborgs stads råd för funktionshinderfrågor (GRF)

I utredningens dialog med GRF 2021-10-04 framför rådet att det är viktigt att ta vid där projektet Tyck till lämnade samt att begreppet synpunkter behöver definieras, det omfattar mer än vad som avses med ett klagomål. De menar vidare att nämnden för funktionsstöd behöver ha en oberoende funktion i de fall en verksamhet inte bemöter eller åtgärdar ett klagomål från den enskilde. Det ska utifrån rättssäkerhet finnas möjlighet för den enskilde att ta sitt klagomål vidare.

#### Pågående arbete i staden

Nytt ärendehanteringssystem där synpunktshanteringen ingår

I staden pågår införande av nytt ärendehanteringssystem genom Projekt Stöd för dokument- och ärendehantering, där intraservice är projektägare. Det är ett initiativ i stadens Tjänsteplan inom området Ledning och Styrning. Bakgrunden till projektet är att det befintliga IT-stödet (LIS) ska ersättas med ett nytt system. Det innebär även att staden kan effektivisera och höja kvaliteten på ärendehantering. Det nya ärendehanteringssystemet Ciceron ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Styrningen ska bli tydlig angående vad som omfattas av gemensamma ärendeprocesser och vad som kan göras lokalt av de olika förvaltningarna i staden. Under 2022 sker förberedelser i form av bland annat design av tjänst, utbildningsplan och migreringsplan. Införandet i förvaltningar och bolag planeras under 2023–2025 för de olika delar som hela projektet omfattar.

Synpunktshanteringen är en del i det kommande ärendehanteringssystemet. Det ger staden nya förutsättningar för att kunna arbeta på ett enhetligt sätt utifrån definierade begrepp och kategorier och därmed kunna få statistik över synpunkter på övergripande nivå. I samband med föreliggande utredning om förslag för att förbättra synpunktshanteringen hade utredare från stadsledningskontoret tillsammans med Funktionshindereombudsmannen dialog med Tjänsteforum och styrgruppen för projektet



Stöd för dokument- och ärendehantering. Samlad information gavs om uppdraget samt de behov och förslag om utveckling som tidigare rapporter, se ovan, föreslagit kring synpunktshanteringen. Efter dialogen och framtaget beslutsunderlag, beslutade styrgruppen 2021-12-17 att ge projektledningen i uppdrag att ta fram förslag till kommungemensamt arbetssätt för synpunktshantering utifrån beslutsunderlagets inriktning. Beslutet innebär att förslag till kommungemensamt arbetssätt ska tas fram utifrån invånarnas och verksamheternas behov, i fortsatt dialog med förvaltningen för demokrati och medborgarservice samt stadsledningskontoret. I projektet definieras kommungemensamt arbetssätt och lösning som att systemet är uppsatt och designat utifrån ett tydligt beskrivet och/eller reglerat kommungemensamt arbetssätt och att tjänsteerbjudandet därmed ska nyttjas av stadens förvaltningar och bolag. Det kommungemensamma arbetssättet omfattar både process, handbok och systemstöds.

Projektledningen uppskattar att det inte kommer att medföra någon ytterligare kostnad att utveckla ett kommungemensamt arbetssätt för synpunkter. Dock kan kostnader för integration mellan kundtjänstsystemet och Ciceron att tillkomma men den kostnaden kan inte utredas eller fastställas förrän det nya kundtjänstsystemet finns på plats.

**Funktionshindersombudsmannens (FO) roll på en strukturell nivå**

I kommunfullmäktiges budgeten 2020 fick kommunstyrelsen i uppdrag att tillsammans med berörda nämnder inrätta en funktionshindersombudsman för att synliggöra funktionshinderfrågor på strukturell nivå. I FO:s uppdrag ligger att öka kunskapen om området i stadens verksamheter och att med utgångspunkt i Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning verka för att funktionshinderperspektivet tillämpas i arbetet i stadens nämnder och styrelser. Vidare ingår i uppdrag att samverka med nämnder och styrelser, omvärldsbevaka, uppmärksamma kommunstyrelsen på brister och/eller föreslå åtgärder samt årligen rapportera till kommunfullmäktige. I uppdraget som FO ingår inte att handlägga enskilda ärenden eller överpröva beslut. FO är ett förvaltningsstöd som på en strukturell nivå bidrar till att programmets strategier omhändertas i nämnder och styrelser. En av strategierna är formulerade som att: Stadens verksamheter ska anpassa och utveckla sin kommunikation så att alla personer med funktionsnedsättning kan förstå informationen och uttrycka behov och synpunkter. I stadsledningskontorets utredning<sup>9</sup> från 2021 om funktionsrättsfrågor i staden bekräftas också FO:s roll på en strukturell nivå. FO har under 2021 lagt en grund för arbetet med att vara ett strategiskt stöd i förbättringen av den stadenövergripande synpunktshanteringen.

**Förvaltningen för funktionsstöd utvecklar arbetssätt**

Nämnden har i sitt reglemente i uppdrag att säkerställa individuella stöd utifrån insatser i SoL och LSS. Förvaltningen för funktionsstöd omfattar både beställar- samt utförarverksamhet i form av handläggare som informerar, utreder, fattar beslut och följer upp insatser samt utförare som verkställer fattade beslut samt följer upp. Arbetet beskrivs i form av socialtjänstprocessen och nämnden för funktionsstöd har ett ansvar att implementera och hålla sin version av processen uppdaterad. Inom förvaltningen finns även Lots<sup>10</sup> för barn och vuxna med funktionsnedsättning. De erbjuder information och vägledning både om vilket stöd som finns inom förvaltningen samt i samhället i stort för

---

<sup>9</sup> Redovisning av uppdrag gällande hur stadens arbete med funktionsrättsfrågor kan samlas i nämnden för funktionsstöd, Dnr 0604/20

<sup>10</sup> [Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning - Göteborgs Stad \(goteborg.se\)](https://www.goteborg.se/lotter)

barn och vuxna med funktionsnedsättning. De kan också ge vägledning om hur enskilda kan överklaga beslut och påverka. Till nämnden finns också rådet för funktionsstödsfrågor.

I dialog med förvaltningen för funktionsstöd framkommer att de under 2021 inlett ett övergripande arbete med att förbättra synpunktshandlingen för förvaltningens alla funktionsstödsverksamheter. Förutom gällande lagstiftning och föreskrifter så har de som underlag för arbetet en rapport från projektet Tyck till, inom Funktionsrätt Göteborg, som visar på brister och svårigheter att lämna synpunkter och klagomål på stadens verksamheter. Utvecklingsarbetet inom förvaltningen syftar både till att utveckla tillgängligheten för den enskilde att lämna synpunkter och få återkoppling, samt att förbättra arbetet med synpunkter som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Förvaltningen arbetar utifrån att synpunktshandling både handlar om att vara en lyhörd omsorgsgivare/organisation gentemot individens upplevelser och utsatthet samt systematisk kvalitetsutveckling. Förvaltningen arbetar med en gemensam definition av vad en synpunkt är, hur de räknar in och rapporterar antalet synpunkter samt kategorier av synpunkter för att möjliggöra analys. De planerar även att kartlägga den förvaltningsgemensamma processen för synpunktshandling, utveckla rutinbeskrivning av roller för medarbetare och chefer på olika nivåer samt tydliggöra uppföljning och redovisning av synpunkter.

I kommunfullmäktiges budget 2022 anges att nämnden för funktionsstöd ska genomföra genomlysning av verksamheten och i den se över hur den enskildes inflytande kan öka och utvecklas. Budgeten anger också att det är viktigt att personal som fullgör uppgifter enligt SoL eller i verksamheter enligt LSS genast rapporterar missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten. Staden måste säkerställa att tydliga rutiner finns på plats och medvetandegöra rapporteringsskyldigheten bland stadens anställda. Vidare får nämnden för funktionsstöd i uppdrag att tillsammans med övriga socialnämnder och äldre samt vård- och omsorgsnämnden utveckla avvikelshantering och systematisera analyserna av avvikelserna, för att få fler inrapporterade avvikelser och missförhållanden eller allvarliga missförhållanden.

## **Stadsledningskontorets bedömning**

Stadsledningskontorets utredning gällande synpunktshandling har ett hela staden-perspektiv men också ett särskilt fokus på stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS som finns samlade inom nämnden för funktionsstöd.

Stadsledningskontoret konstaterar att det finns olika kategorier som definierar vad en synpunkt kan omfatta. Dessa är enligt stadens övergripande synpunktshandling på [goteborg.se](http://goteborg.se) kategoriserade som fråga, klagomål, felanmälan, förslag eller beröm. Det finns även andra begrepp med tillhörande verksamhetsprocesser, som avvikelser och anmälningar, som kan omfatta/utgå ifrån exempelvis synpunkter och klagomål. Stadens förvaltningar och bolag har olika systemlösningar, processer och rutiner kring synpunktshandlingen.

Stadsledningskontorets utredning visar att de rapporter som redovisas i tjänsteutlåtandet inom området klagomål och synpunkter i Göteborgs Stad visar på upplevelsen av att det är otydligt hur klagomål på stadens stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS verksamheter kan lämnas. Dessutom beskrivs att det är otydligt hur den som klagat kan

göra för att gå vidare om man inte är nöjd med hur klagomålet hanterats i första ledet. Vidare framgår av rapporternas analys att dagens klagomålshantering inte anses prioritera hantering, utredning och åtgärder av den enskildes individuella klagomål. Hanteringen har istället fokuserat på utvecklingen av verksamhetens kvalitet. I rapporterna lämnas förslag på hur detta kan förbättras inom stadens stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS verksamheter.

Intraservice har utifrån ett hela staden perspektiv på synpunktshanteringen konstaterat i sin rapport att den kommungemensamma IT-lösningen för synpunktshantering ska avvecklas och att ersättningsystem för synpunktshanterare behöver därför tas fram. Vidare att det saknas en centralt styrd övergripande process med minsta gemensamma krav för kommungemensam tjänst för synpunktshantering.

Stadsledningskontoret konstaterar att nämnden för funktionsstöd har i sitt reglemente i uppdrag att säkerställa individuella stöd utifrån insatser i SoL och LSS. Nämnden har i egenskap av socialnämnd det yttersta ansvaret för att individer får den hjälp och det stöd de behöver inom nämndens verksamhetsområde. Stadsledningskontoret bedömer att den reglering som finns i form av lagstiftning och föreskrifter som Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 samt i stadens egna processkartor i välfärdens processer utgör krav och en grund för berörda nämnder att utveckla den verksamhetsnära hanteringen av synpunkter och klagomål i direkt relation till de insatser den enskilde har.

Förvaltningen för funktionsstöd beskriver att det pågår ett utvecklingsarbete med syfte att både utveckla tillgängligheten för den enskilde att lämna synpunkter och få återkoppling, samt att förbättra arbetet med synpunkter som en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Förvaltningen använder förutom lagstiftning och föreskrifter även underlag från projektet Tyck till i utvecklingsarbetet med synpunktshanteringen och har även möjlighet att ha dialog med förvaltningens råd för funktionsstödsfrågor och FO. Inom förvaltningen finns även Lots som ger information och vägledning om exempelvis hur enskilda kan överklaga beslut och påverka. Stadsledningskontoret bedömer att förvaltningen i det pågående utvecklingsarbetet har förutsättningar att förbättra synpunktshanteringen och möta de identifierade brister av hanteringen av klagomål och synpunkter som framförts i rapporter.

Stadsledningskontoret konstaterar att det inom ramen för framtagandet av nytt ärendehanteringssystem har styrgruppen för projektet beslutat att ta fram förslag till kommungemensamt arbetssätt utifrån invånarnas och verksamheternas behov av synpunktshantering. Ett nytt ärendehanteringssystem, Ciceron, medför gemensamma definitioner och kategorier av synpunkter för att möjliggöra exempelvis sammanställning av statistik. Det kommungemensamma arbetssättet omfattar både process, handbok och systemstöds vilket utgör förutsättningar för att implementering och följsamhet. Stadsledningskontoret bedömer att det kommungemensamma systemet och arbetssättet innebär en centralt styrd övergripande process för synpunktshantering för stadens alla förvaltningar och bolag. Vidare bedöms systemet kunna medföra en förbättring av stadens övergripande process för hur synpunkter lämnas samt hur de följs upp samt återkopplas till den enskilde.

Stadsledningskontoret konstaterar att det i FO:s uppdrag inte ingår att handlägga enskilda ärenden eller överpröva beslut. FO är ett stöd på strukturell nivå som ska bidra till att

Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning omhändertas i nämnder och styrelser. FO har under 2021 skapat en grund för arbetet med förbättringen av den stadenövergripande synpunktshanteringen och i det haft dialog med bland annat förvaltningen för funktionsstöd. Stadsledningskontoret bedömer att FO utifrån sitt uppdrag kommer att kunna vara en stöttande instans på en strukturell nivå, både i utvecklingen av det kommungemensamma synpunktshanteringssystemet och som stöd till enskilda nämnder och styrelser.

Sammanfattningsvis konstaterar stadsledningskontoret att utredningen visar på att det finns ett flertal pågående utvecklingsarbeten gällande synpunktshanteringen, både stadenövergripande och inom vissa nämnder. Stadsledningskontoret bedömer att stadens övergripande synpunktshantering förbättras genom det pågående arbetet med införandet av ett nytt ärendehanteringssystem, Ciceron, där ett kommungemensamt synpunktshanteringssystem ingår. Stadsledningskontoret bedömer även att det utvecklingsarbete som förvaltningen för funktionsstöd startat under 2021 kommer att leda till förbättringar av synpunktshanteringen som berör stöd- och omsorgsverksamheter enligt SoL och LSS för personer med funktionsnedsättning. Vidare bedömer stadsledningskontoret att FO fortsatt kan ha en stöttande roll på strukturell nivå, både i det stadenövergripande arbetet samt i det nämndspecifika.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



## Redovisning av uppdrag gällande hur stadens arbete med funktionsrättsfrågor kan samlas i nämnden för funktionsstöd

### § 421, 0604/20

#### Beslut

Enligt yrkande från M, V, L, MP och C:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att utreda hur stadens synpunkthantering kan förbättras och om Funktionshinderombudsmannens roll kan användas som en stöttande instans på en strukturell nivå.
2. Kommunstyrelsen hemställer till nämnden för funktionsstöd att inventera och förstärka utbildningar i funktionsrättsrelaterade frågor för andra nämnder och bolag.
3. Redovisning av kommunstyrelsens uppdrag 2020-02-05 § 84 till stadsledningskontoret om att återkomma med förslag kring hur stadens arbete kring funktionsrättsfrågor kan samlas i nämnden för funktionsstöd, i enlighet med stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas och förklaras fullgjort.

#### Tidigare behandling

Bordlagt den 31 mars 2021, § 258, den 21 april 2021, § 315 och den 5 maj 2021, § 361.

#### Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 4 mars 2021.

Yrkande från S den 16 april 2021.

Yrkande från M, V, L, MP och C samt särskilt yttrande från KD den 14 maj 2021.

#### Yrkanden

Ordföranden Axel Josefson (M) och Daniel Bernmar (V) yrkar bifall till yrkande från M, V, L, MP och C den 14 maj 2021. Vidare yrkar Daniel Bernmar (V) avslag på yrkande från S den 16 april 2021.

Marina Johansson (S) och Martin Wannholt (D) yrkar bifall till yrkande från S den 16 april 2021.

#### Propositionsordning

Ordföranden ställer propositioner på yrkandena och finner att det egna yrkandet bifallits.

#### Protokollsanteckning

Elisabet Lann (KD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 14 maj 2021.



## Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret  
Nämnden för funktionsstöd

### Dag för justering

2021-06-18

## Vid protokollet

### Sekreterare

Mathias Sköld

### Ordförande

Axel Josefson

### Justerande

Daniel Bernmar