

Handläggare
Emma Ekelund
Telefon: 08-50820122

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd 2023-12-14

Medborgarförslag om oberoende och objektiv revisionsprocess av klagomålshantering inom socialtjänsten

Svar på medborgarförslag

Förvaltningens förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Sammanfattning

Ett medborgarförslag har inkommit där stadsdelsnämnden föreslås anlita en extern aktör för hantering av klagomål på socialtjänsten. Syftet med förslaget är att säkerställa rättssäkerheten samt bevara och stärka allmänhetens förtroende för socialtjänsten.

Förvaltningen anser att ett brett mottagande av synpunkter och klagomål kan främja socialtjänsten att bli en lärande organisation, vilket överensstämmer med syftet med 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Sådant lärande riskerar att gå förlorad om en extern aktör tar över hanteringen. Förslaget skulle även innebära ökade kostnader för stadsdelsnämnden, vilket förvaltningen bedömer inte är förenligt med bestämmelsen i 9 § förvaltningslagen (2017:900). Inom förvaltningens projekt Kvalitetsledningssystem pågår ett arbete med att se över hur socialtjänstens process för hantering av synpunkter och klagomål kan effektiviseras.

Mot bakgrund av detta anser förvaltningen att medborgarförslaget ska avslås. Förvaltningen föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Bakgrund

Den 11 oktober 2023 inkom det ett medborgarförslag till Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd. Medborgarförslaget handlar om implementering av en oberoende och objektiv revisionsprocess av klagomålshantering inom socialtjänstens verksamhet.

Ärendet

Förslagsställaren föreslår att stadsdelsnämnden anlitar en extern och oberoende revisionsbyrå med ansvar för:

- En objektiv mottagning, registrering och utredning av alla inkommande klagomål på socialtjänstens verksamhet.
- Att försäkra att alla utredningar sker i linje med relevanta bestämmelser, inklusive men inte begränsat till 5 kap. 3 § i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).
- Att oberoende rapportera vad de upptäcker till stadsdelsnämnden, vilket garanterar en opartisk utredningsprocess.

Förslagsställaren rekommenderar att stadsdelsnämnden anlitar någon av följande revisionsbyråer för uppdraget:

- PwC
- Deloitte
- KPMG
- Ernst & Young

Syftet med förslaget är att säkerställa rättssäkerheten för medborgare. Genom att anlita en oberoende revisionsbyrå menar förslagsställaren att allmänhetens förtroende för socialtjänsten i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde kan bevaras och stärkas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Administrativa avdelningen i samverkan med avdelning Social omsorg barn och unga samt avdelning Social omsorg vuxen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer i att synpunkter och klagomål på socialtjänstens verksamhet ska hanteras i enlighet med gällande rätt, och att det är viktigt att allmänhetens förtroende för socialtjänsten bevaras och stärks.

Enligt 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från:

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,
3. vårdgivare,
4. andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS,
5. myndigheter, och
6. föreningar, andra organisationer och intressenter.

Avsikten med 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9 är att främja socialtjänsten att bli en lärande organisation. Ett brett mottagande av synpunkter och klagomål i verksamheten innebär möjligheter att lära sig var och hur socialtjänsten kan bli bättre. Om en extern aktör tar över synpunkts- och klagomålshanteringen riskerar sådant lärande att gå förlorat i verksamheten. Förslaget skulle även innebära ökade kostnader för stadsdelsnämnden, vilket förvaltningen bedömer inte är förenligt med bestämmelsen i 9 § förvaltningslagen (2017:900) om kostnadseffektivitet i ärendehandläggning.

Inom förvaltningens projekt Kvalitetsledningssystem, som syftar till att ta fram ett nytt ledningssystem för stadsdelsnämndens systematiska kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9, ingår det att se över hur förvaltningens process för hantering av synpunkter och klagomål kan effektiviseras.

Mot bakgrund av detta anser förvaltningen att medborgarförslaget ska avslås. Förvaltningen föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Anders Carstorp
Stadsdelsdirektör
Enskede-Årsta-Vantör
stadsdelsförvaltning

Anna Larsson
Avdelningschef
Enskede-Årsta-Vantör
stadsdelsförvaltning

Bilaga

Medborgarförslag om oberoende och objektiv revisionsprocess av klagomålshantering inom socialtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Anders Carstorp, Stadsdelsdirektör	2023-12-07
Anna Larsson, Avdelningschef	2023-11-24