Handläggare
Moa Nyman de Beau
moa.nyman-debeau@bracke.se

Mottagare
Kommunstyrelsen

Medborgarförslag, Systematisk uppföljning av bemötande och förhållningssätt inom socialtjänstens myndighetsutövning

Vård- och socialavdelningens förslag till beslut

Medborgarförslaget föranleder ingen vidare åtgärd.

Motivering

Vård- och socialavdelningen delar uppfattningen att bemötande, kommunikation och förtroende är viktiga delar av myndighetsutövning. Individ- och familjeomsorgen (IFO) arbetar redan med systematisk uppföljning genom egenkontroll, individbaserad systematisk uppföljning (ISU), kvalitetsråd samt hantering av synpunkter och klagomål och medborgarförslaget föranleder därför ingen vidare åtgärd.

Sammanfattning av ärendet

Den 18 februari 2026 inkom ett medborgarförslag som föreslår att Bräcke kommun inför en strukturerad och återkommande uppföljning av bemötande, kommunikation och förhållningssätt inom socialtjänstens myndighetsutövning för att stärka kvalitet, rättssäkerhet och förtroende.

Vård- och socialavdelningen delar förslagsställarnas uppfattning om att bemötande, kommunikation och professionellt förhållningssätt är grundläggande för en rättssäker och kvalitativ myndighetsutövning. Det bedöms dock som att intentionerna som lyfts fram i medborgarförslaget redan omhändertas genom befintliga processer för systematisk uppföljning och kvalitetsarbete och att behovet av en ytterligare uppföljningsmodell inte bedöms föreligga.

Beskrivning av ärendet

Medborgarförslaget lyfter vikten av att socialtjänsten systematiskt följer upp bemötande, förhållningssätt och kommunikation inom myndighetsutövningen i barn- och familjeärenden. Förslagsställarna framhåller att ett professionellt bemötande och en tydlig kommunikation är avgörande för rättssäkerhet, kvalitet och förtroende mellan medborgare och kommun. Vidare föreslås att kommunen inför en strukturerad modell för

återkommande uppföljning och dokumentation av dessa områden.

Bemötande, kommunikation och ett professionellt förhållningssätt är viktigt för en rättssäker och kvalitativ myndighetsutövning och det är angeläget att medborgare känner förtroende för socialtjänstens arbete och att relationen mellan den enskilde och verksamheten inte påverkas negativt av brister i bemötande eller kommunikation.

Individ- och familjeomsorgen (IFO) arbetar redan idag med systematisk uppföljning av verksamhetens kvalitet genom egenkontrollplaner och individbaserad systematisk uppföljning (ISU). Inom ramen för detta arbete följs olika aspekter av verksamhetens kvalitet upp och analyseras löpande. Därutöver finns ett kvalitetsråd inom IFO som sammanträder en gång per kvartal för att arbeta med verksamhetens systematiska kvalitets- och förbättringsarbete.

Det finns även etablerade rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Det finns möjlighet att lämna synpunkter på verksamheterna, inklusive synpunkter på upplevelser av bemötande och kommunikation. Inkomna synpunkter och klagomål tas om hand, utreds vid behov och används som en viktig del i verksamhetens förbättringsarbete.

Sammanfattningsvis bedömer vård- och socialavdelningen att de intentioner som lyfts fram i medborgarförslaget redan omhändertas genom befintliga processer för systematisk uppföljning, kvalitetsarbete, egenkontroll samt hantering av synpunkter och klagomål och medborgarförslaget föranleder därmed ingen vidare åtgärd.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Barnkonsekvensanalys

Barnets bästa ska vara vägledande i socialnämndens (motsvarande kommunstyrelsen i Bräcke kommun) arbete och i beslut om insatser som rör barn enligt 3 kap. 1 § SoL. Bestämmelserna har sin grund i artikel 3 i FN:s barnkonvention som poängterar att kommunens socialtjänst ska tillförsäkra barnet det skydd och den omvårdnad som det behöver.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2026-07-29
Medborgarförslag, 2026-02-18

Beslutet skickas till

Förslagsställare
Vård- och socialavdelningen

Moa Nyman de Beau
Verksamhetsutvecklare

Anneli Valter
Chef vård- och socialavdelningen