

# Redovisning av inkomna synpunkter 2018





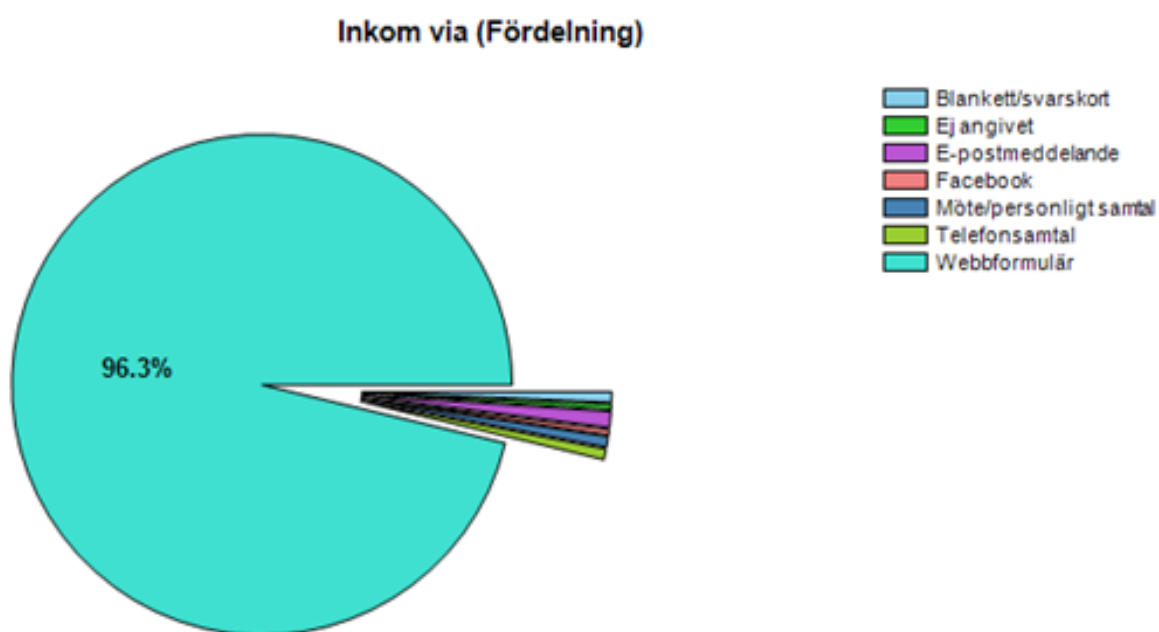
## Innehållsförteckning

Årsredovisning av inkomna synpunkter 2017 .....	4
1. Hur inkom ärendena? .....	4
2. Fördelning av synpunkter mellan verksamheterna .....	5
3. Synpunktstyp .....	5
4. Synpunktskategori .....	7
5. Klassificering av åtgärder .....	8
6. Kontaktsätt .....	9
7. Publicering .....	10
8. Svarstid .....	11
Sammanfattning .....	11

## Årsredovisning av inkomna synpunkter 2018

Under 2018 har 294 synpunkter inkommit via kommunens synpunktshanteringsystem DF respons. Nedan följer en sammanställning och redovisning för kategorisering och fördelning av synpunkter som är registrerade mellan 2018-01-01 – 2018-12-31.

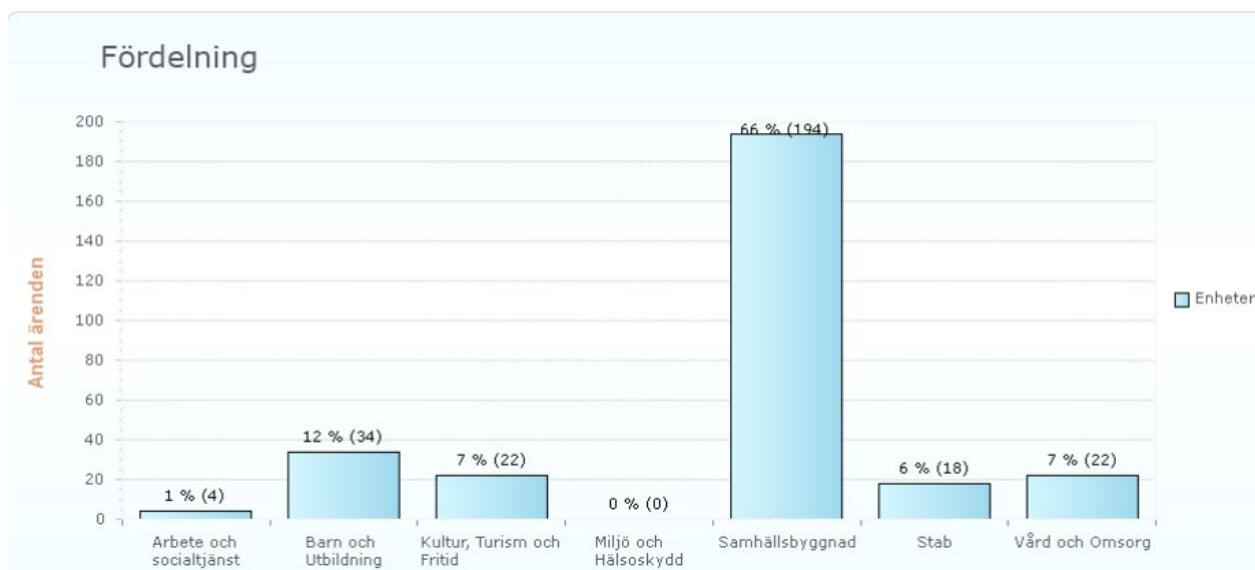
### I. Hur inkom ärendena?



Inkom via	Antal
Blankett/svarskort	2
Ej angivet	1
E-postmeddelande	3
Facebook	1
Möte/personligt samtal	2
Telefonsamtal	2
Webbformulär	283
<b>Totalt: 294</b>	

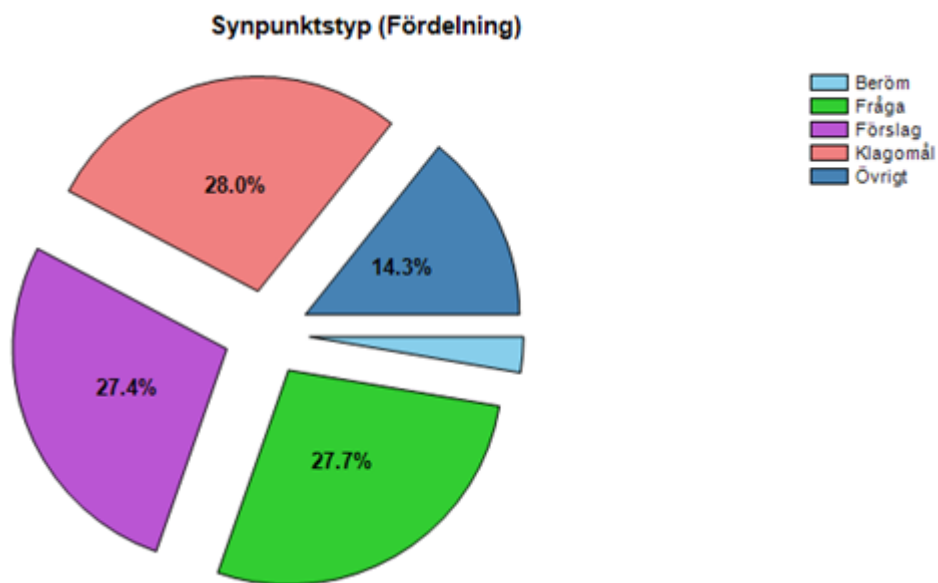
**Kommentar:** 294 synpunkter inkom under 2018 vilket är en ökning jämfört med 2017 då 220 synpunkter inkom. Precis som tidigare år, inkommer de majoriteten av alla synpunkter via webbformuläret på kommunens hemsida. Av dessa 294 synpunkter har 283 inkommit via webben, endast ett fåtal synpunkter har kommit in på annan väg.

## 2. Fördelning av synpunkter mellan verksamheterna



**Kommentar:** Fördelningen av synpunkter mellan verksamheterna skiljer sig inte nämnvärt från tidigare år. En majoritet av synpunkterna rör fortfarande samhällsbyggnads område, av 294 synpunkter går 194 till Samhällsbyggnad. Även procentuellt har deras andel ökat ytterligare detta år, från 62 % 2016, 64,5 % 2017 till 66% 2018. För de tre handläggare som besvarar synpunkter inom Samhällsbyggnad är det förstås en stor arbetsinsats som krävs när ytterligare 50 st synpunkter ska besvaras under ett år. Antalet synpunkter har ökat något även till övriga enheter, men utifrån det låga antal synpunkter som registreras inom dessa enheter rör det sig inte om några stora skillnader. Med tanke på att det är lagkrav på att ta emot, dokumentera, besvara och åtgärda synpunkter och klagomål inom Arbete och Socialtjänst, Barn och Utbildning samt inom Vård och Omsorg så är det tvärtom anmärkningsvärt att så få av synpunkterna rör dessa områden.

### 3. Synpunktstyp

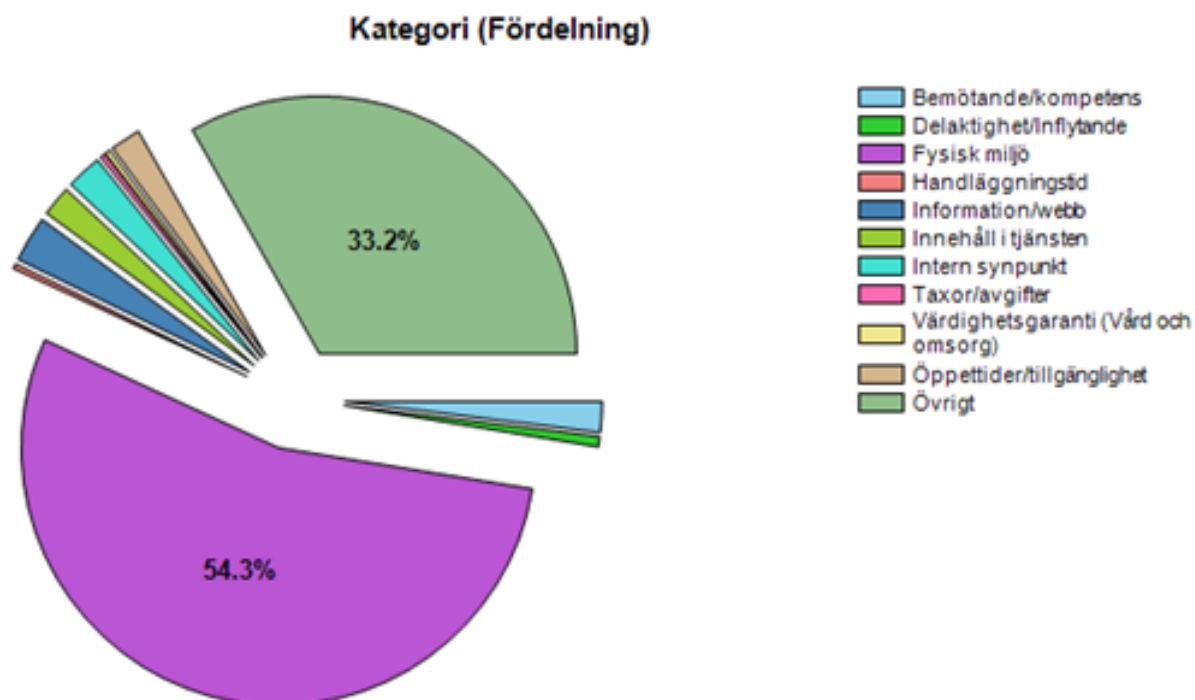


Synpunktstyp	Antal
Beröm	9
Fråga	93
Förslag	92
Klagomål	94
Övrigt	48
<b>Totalt: 336</b>	

**Kommentar:** 294 synpunktsformulär skickades in under 2018 men vissa innehåller två synpunkter, t.ex. en fråga och ett klagomål. Det totala antalet synpunktstyper blir därför 336.

Förutom ett tiotal beröm som skickats in så fördelar sig synpunkterna i tre tårtbitar som är ungefär lika stora: 92 st förslag, 93 st frågor och 94 st klagomål. Jämfört med tidigare år är fördelningen väldigt lika.

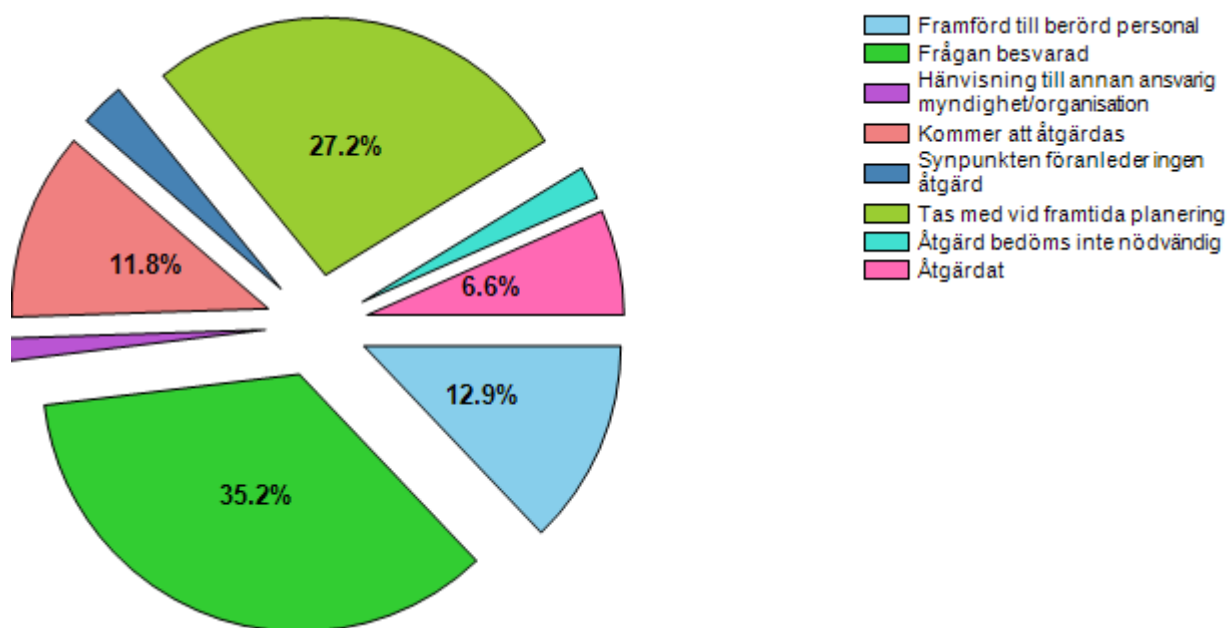
#### 4. Synpunktskategori



Kategori	Antal
Bemötande/kompetens	6
Delaktighet/Inflytande	2
Fysisk miljö	170
Handläggningstid	1
Information/webb	9
Innehåll i tjänsten	6
Intern synpunkt	7
Taxor/avgifter	1
Värdighetsgaranti (Vård och omsorg)	1
Öppettider/tillgänglighet	6
Övrigt	104
<b>Totalt:</b>	<b>313</b>

**Kommentar:** Vissa synpunkter kan innehålla både synpunkter på handläggningstid och den fysiska miljön, därav att totala antalet synpunkter nu är fler än antalet formulär som skickats in till kommunen. Ca en tredjedel av synpunkterna hamnar i kategorin övrigt, vilket kan bero på att det ofta upplevs som svårt att kategorisera synpunkterna i ett fåtal ämnesområden. 54% av synpunkterna handlar dock om den fysiska miljön, t.ex. gator, parker, väghållning m.m. Detta mönster stämmer överens med tidigare års resultat. I övrigt går det inte att hitta någon gemensam kategorisering som förtydligar vad synpunkterna handlar om. Respektive utskott får inom ramen för sin kvalitetsuppföljning titta djupare på vilka ämnesområden det är som synpunktslämnarna har tyckt till om under det gångna året. Det kan dock nämnas att väldigt många har lämnat synpunkter inom fysisk miljö som handlar om fortkörning och höga ljud framkallat av bilar nattetid.

## 5. Klassificering av åtgärder



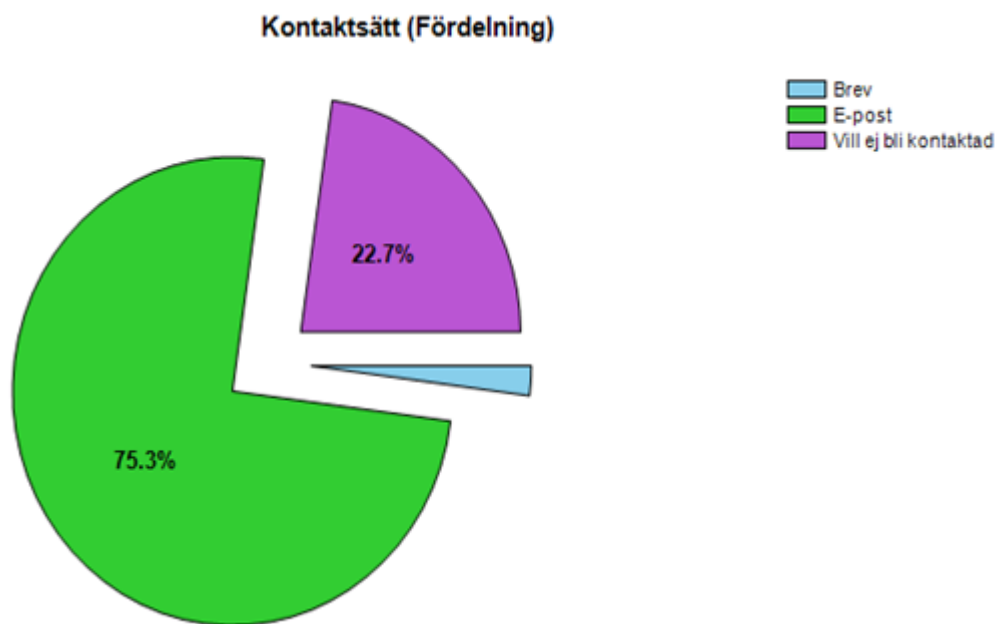
Klassificering åtgärder	Antal
Framförd till berörd personal	37
Frågan besvarad	101
Hänvisning till annan ansvarig myndighet/organisation	4
Kommer att åtgärdas	34
Synpunkten föranleder ingen åtgärd /bedöms inte nödvändig	8+6
Tas med vid framtida planering	78
Åtgärdat	19
<b>Totalt:</b>	<b>287</b>

**Kommentar:** Ca en tredjedel av synpunkterna handlar om att det ställs en fråga som man får besvarad, men väldigt ofta (27% av synpunkterna) så tas synpunkten med i framtida planering. I 19 fall kan man direkt åtgärda ett fel, och i 34 fall har man beslutat att man kommer att åtgärda synpunkten så ungefär 55 synpunkter har lett till någon direkt åtgärd. Om man därefter tittar på vilken typ av åtgärd som man vidtagit så handlar det om alltifrån förändrade rutiner och informationsåtgärder till förändringar i fysiska miljön och reparationer.

Typ av åtgärd	Antal
Förändrad organisation	1
Förändrade rutiner	7
Förändrat serviceutbud	3
Förändring fysisk miljö	7
Informationsåtgärd	9
Reparation	10
Utbildning/information till personal	4
Övriga åtgärder	17 = 58 st



## 6. Kontaktsätt

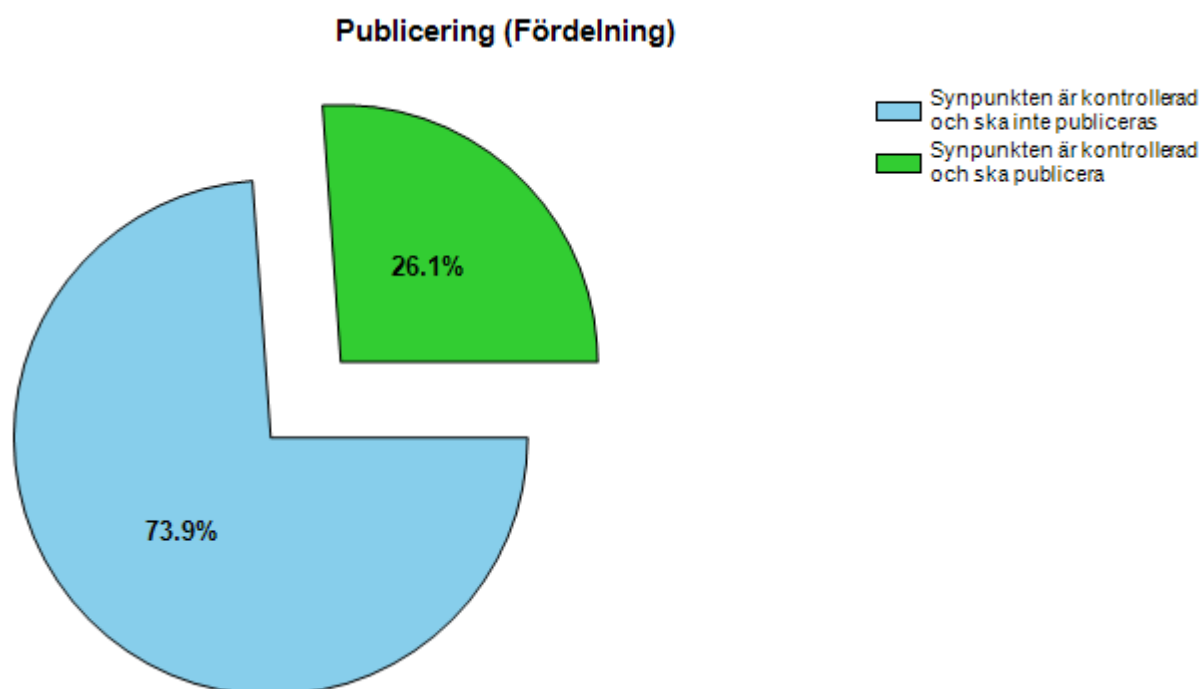


Kontaktsätt	Antal
Brev	6
E-post	222
Vill ej bli kontaktad	67

**Totalt: 295**

**Kommentar:** Majoriteten av synpunktslämnarna vill ha svar från kommunen via e-post vilket är positivt då det är ett enkelt, billigt och miljövänligt sätt att kommunicera. 23 % av synpunktslämnarna vill vara anonyma vilket innebär att eventuella fel och brister åtgärdas men inget svar skrivs då det inte finns någon mottagare att skicka svaret till. Endast 6 av 295 vill ha svar per brev, vilket är positivt för förvaltningen då det innebär både en långsammare och kostsammare handläggning.

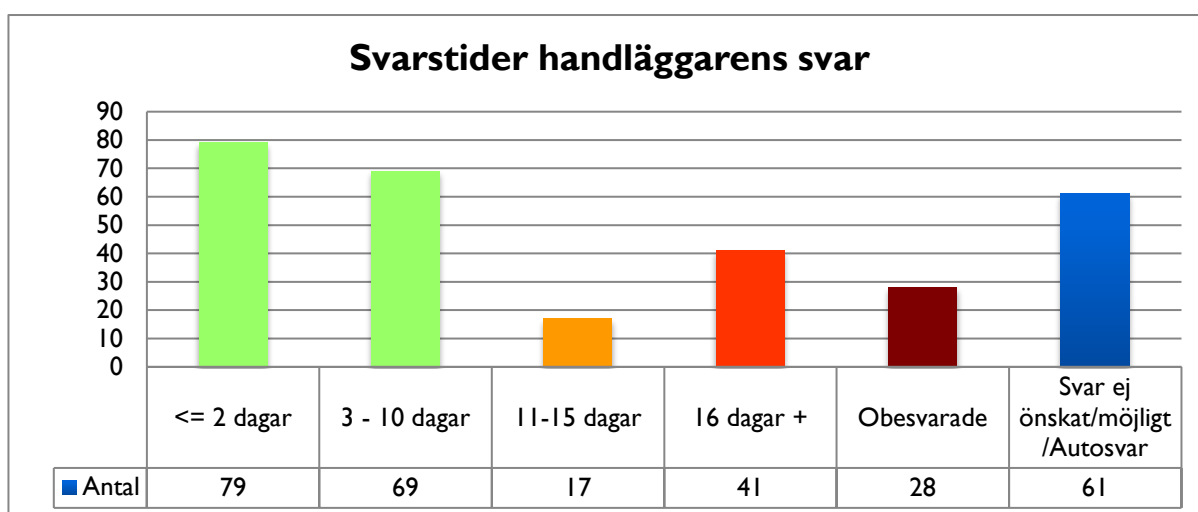
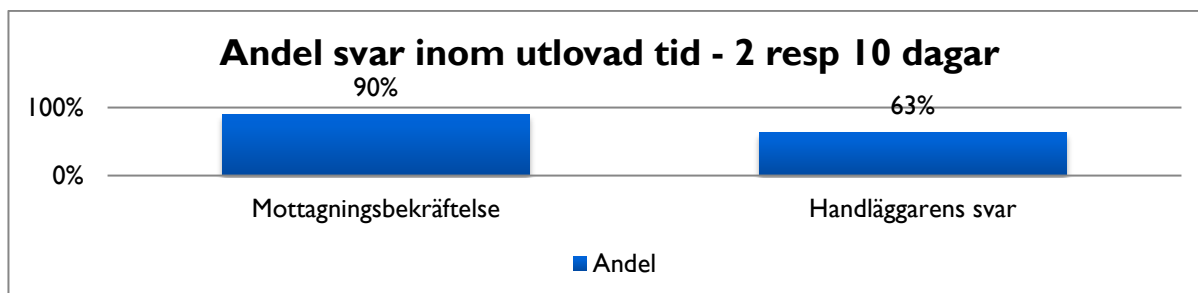
## 7. Publicering på hemsidan



Publicering	Antal
Synpunkten är kontrollerad och ska inte publiceras	212
Synpunkten är kontrollerad och ska publicera	75
<b>Totalt:</b>	<b>287</b>

**Kommentar:** Andelen synpunkter som publiceras har minskat från 55% till 26%. Rutinerna för publicering är något som behöver gås igenom med både nya och gamla handläggare, eftersom grundregeln är att synpunkten ska publiceras om det finns en avsändare som önskar svar och om både synpunkt och svar är fri från personuppgifter och sekretessuppgifter. Detta för att möjliggöra insyn och delaktighet i kommunala angelägenheter. Till nästa år bör andelen synpunkter som publiceras öka för att öka transparensen i verksamheten och förbättrar kommunikationen utåt.

## 8. Svarstid



**Kommentar:** Enligt kommunens policy för synpunktshantering ska synpunktslämnaren, om hen uppgett att hen vill ha ett svar, få ett svar från ansvarig handläggare inom tio arbetsdagar. Under 2018 har 63 % av synpunkterna besvarats inom den utlovade tidsperioden. Det är en liten förbättring jämfört med 2017 (61%). Under semesterperioder förvarnas synpunktslämnare om att handläggningstiden kan bli längre p.g.a. begränsad bemanning vilket spelar in i resultatet, men även med hänsyn tagen till denna period borde fler synpunkter besvaras inom utlovad tid. Det är dock bara 41 av 294 synpunkter som fått vänta på svar mer än 16 dagar. Arbetet med att förbättra svarstiderna måste fortsätta under 2019.