

Arbetsplats/Projektmedlemmar:

Tekniska kontoret, Vårgårda kommun
Ingmar Eriksson, teknisk chef
Anette Vårhall, samordnare

Val av frågeställning/medborgarprocess

Hantering och bemötande av inkomna synpunkter och klagomål, främst gatu/park.

Metod

Genomgång av dokumentation som finns registrerad om synpunktshantering och tjänstegarantier.

Beskrivning av kartläggningen:*Representation*

Medborgare som har klagomål/synpunkter på främst gatu/parkområdet

Resurser

Resursmässigt sett görs ingen skillnad på män och kvinnor som inkommer med synpunkter/klagomål. Resurser kan däremot fördelas olika då problem beskrivs och framstår på olika sätt.

Beskrivning av analys

Av de synpunkter/klagomål som finns registrerade är 54% från kvinnor och 46% från män. Hur beskrivs problemen? Hur tolkar vi dem?

Slutsats/Resultat

Resultatet av den genomgång som gjorts visar att bemötandet är likvärdigt mot både män och kvinnor. Hanteringen har också värderats som likvärdig.

Lärdomar under projekttiden/Ringar på vattnet/Effekter

Det som uppmärksammats vid genomgången är att män och kvinnor ofta uttrycka sig väldigt olika om samma problem och därför kan problemen uppfattas olika av den person som tar emot det.

Handlingsplan/genomförande

Målet är att alla medborgare ska få samma bemötande och resultat på lämnade synpunkter/klagomål.

Att män och kvinnor beskriver likartade problem på olika sätt kan göra att de uppfattas som två olika problem. Att alltid ta sig tid att ställa några extra frågor kring synpunkter/klagomål kan göra att arbetsinsatsen/resultatet blir bättre.

På vilket sätt kan er medborgarprocess/ert resultat göra skillnad för medborgaren?

Likvärdig arbetsinsats/åtgärd oavsett vem som lämnat synpunkt/klagomål.

Hur kan er analys/ert resultat leda till omstrukturering av ordinarie verksamhet?

Vi har tittat på olika system och kommer att åka på studiebesök på ett "klagomålssystem" i en kommun som använder systemet i verkligheten. I systemet ska vi kunna lägga in olika formulär med frågor som ska ställas.