



Avd: Kvalitet och Utveckling  
Handläggare: Johan Olovson

## **Årlig redovisning av Borås Stads inkomna synpunkter 2014**

## **Innehållsförteckning**

<b>Inledning</b> .....	3
<b>Antal inkomna synpunkter Januari – December 2014</b> .....	3
<b>Fördelning kommungemensamma kriterier</b> ..... Fel! Bokmärket är inte definierat.	
Fördelning kommungemensamma kriterier .....	4
<b>Ständiga förbättringar</b> .....	4
<b>Avslutade synpunktsärenden</b> .....	6
<b>Synpunktsrutinen</b> .....	7
<b>Vidarebefodrade ärenden</b> .....	8

## Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanterings-system. Detta för att kunna erbjuda en väg in för våra medborgare, brukare och kunder.

Varje förvaltning ansvarar för att ta emot, följa upp och svara på synpunkter inom utsatt tid. Statistik över synpunkterna ska minst två gånger per år redovisas för respektive nämnd. Kommunstyrelsen kommer årligen att följa upp synpunktsstatistiken utifrån sin uppsiktsplikt.

I denna årliga redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

Nämnderna redovisar också eventuella åtgärder och förbättringar som synpunkterna resulterat i.

Efter ett stegvis införande har kännedomen om synpunktshanteringen spritt sig både bland personal och de som verkar, vistas och bor i Borås.

Under perioden januari-december 2014 fick Borås Stad in totalt 643 synpunkter, varav den största delen (353) var klagomål. Flest synpunkter fick Tekniska förvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Två tredjedelar av synpunkterna kom in under augusti – december, vilket indikerar att kännedomen om synpunktshanteringen sprider sig. För att sprida detta ytterligare och förhindra att systemet och rutinen faller i glömska kommer fortsatt marknadsföring krävas externt såväl som internt.

Under 2015 kommer det erbjudas utbildningar och intern marknadsföring kommer genomföras för att ytterligare sprida kunskap om och kvalitetssäkra systemet.

Nämnderna använder nu i enlighet med syftet synpunkterna som en del i sitt förbättringsarbete för att utveckla verksamheterna.

Redovisningen av synpunkter kommer att utvecklas så att framtida redovisningar sammanställs tidigare och blir mer detaljerade. För att uppnå detta kommer inrapporteringar från förvaltningar att ytterligare struktureras och vad och hur som ska rapporteras tydliggöras.

## Inkomna synpunkter Januari – December 2014

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Kommunstyrelsen	33	Kollektivtrafik
Lokalförvaltningsnämnden	16	Klagomål fysisk miljö
Samhällsbyggnadsförvaltningen	13	Synpunkter på den fysiska miljön
Servicenämnden	6	Klagomål, fysisk miljö
Tekniska nämnden	135	Synpunkter på vägunderhåll
Miljö- och konsumentnämnden	8	Klagomål fysisk miljö/väntetid
Fritids- och folkhälsonämnden	68	Badplatser
Kulturnämnden	13	Förslag på tjänster
Utbildningsnämnden	10	Förslag på information
Arbetslivsnämnden	7	Bemötande
Sociala omsorgsnämnden	45	Klagomål på tjänster
Stadsdelsnämnd Norr	111	Insats
Stadsdelsnämnd Väster	106	Äldreomsorg
Stadsdelsnämnd Öster	72	Klagomål på tjänster äldreomsorg

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Totalt för Borås Stad	643	

## Fördelning kommungemensamma kriterier

På grund av viss inledande ovana och tekniska komplikationer kategoriserades inte samtliga inkomna synpunkter rätt, varav skillnaden i den totala summan.

Verksamhetsmått	Beröm	Fråga	Förslag	Klagomål	Totalt
Bemötande	24	2	4	53	83
Fysisk miljö	3	49	59	113	224
Information	3	37	26	34	100
Tjänster	17	17	17	155	206
Totalt	47	105	106	359	617

## Ständiga förbättringar

### Kommunstyrelsen

Förvaltningen använder fortlöpande synpunkterna för att förbättra sin verksamhet. Under 2014 innebar det framför allt att vi blev mer observanta på hur vi som personal formulerar våra svar och vilken information som kan efterfrågas av medborgarna. Synpunktshanteringen har också i många fall fungerat som en kvalitetskontroll, vilket lett till en mängd mindre förändringar efterfrågade av medborgarna.

### Lokalförsörjningsnämnden

Synpunktshanteringen har lett till att vi har förbättrat utomhusmiljön på vissa ställen där synpunkter har kommit in på att det varit skräpigt. Det har också lett till en mer informativ kontakt med medborgarna.

### Samhällsbyggnadsnämnden

Ännu har inte någon inkommen synpunkt resulterat i förändringar av förvaltningens arbetssätt. De förslag som har kommit in har diskuterats, men har inte medfört några förändringar. De flesta av de inkomna klagomålen har kunnat redas ut efter telefon- eller mejlkontakt med synpunktslämnaren.

Många av synpunkterna som har inkommit har handlat om sådant som ligger utanför vår möjlighet att påverka, till exempel sådant som beror på lagar eller politiska beslut. I de fallen har vi informerat synpunktslämnaren om hur förvaltningen eller kommunen arbetar med de berörda frågorna.

Om antalet inkomna synpunkter ökar har vi större chans att identifiera områden där vi kan förbättra våra arbetssätt. För att säkerställa att vi tar tillvara på synpunkterna på bästa sätt bör vi ta fram en rutin för hur vi ska gå igenom och utvärdera dem med mål att förbättra verksamheten.

### Servicenämnden

Ex.vis Grillen m.fl serveringar: Personalen har informerats om vilka regler som gäller.

Skyltar, med info om att endast serveringspersonal har tillträde till köksregionerna, har satts upp.

Löneservice: Rutiner för hantering av intyg har förbättrats

### **Tekniska nämnden**

Kommer alltid in många synpunkter på hur det ser ut i staden. Fördelen med synpunktshantering är att samtliga synpunkter hamnar på samma ställe vilket ger möjlighet att upptäcka återkommande avvikelser och rätta till dessa. Vanliga synpunkter är nedskräpning, höga häckar, trasig belysning, synpunkter på vår infrastruktur och även beröm för vår färdtjänst och våra parker.

### **Miljö- och konsumentnämnden**

De inkomna synpunkterna har diskuterats på respektive avdelning och där så varit möjligt beaktats för framtiden.

### **Fritids- och folkhälsönämnden**

Exempel på ständiga förbättringar;

Ansvarig för badplatser tar inför säsong fram en företeckning över kontaktpersoner och kontaktoppgifter till respektive badplats. Denna finns tillgänglig för alla på kontoret på paper alternativt i vår gemensamma "mapp" på K://.

### **Kulturnämnden**

Av de synpunkter som inkommit under året är det två som lett till förändring, vikten av korrekturläsning respektive vikten av tillgänglighet via telefon. En synpunkt angående skyltning till det nya Textilmuseet på Textile Fashion Center leder till en kommande förändring. Två synpunkter, förbättring av Stadsbibliotekets webbplats samt återkommande No limit-utställning leder till utveckling och inspiration med det fortsatta arbetet i berörda verksamheter.

### **Utbildningsnämnden**

Utbildningsnämnden har totalt mottagit 10 synpunkter under året. Av dessa var tre (3) frågor, tre (3) förslag och fyra (4) klagomål.

Frågorna handlade om information och tjänster.

Förslagen handlade om information.

Klagomålen handlade om bemötande och tjänster.

Inga synpunkter har inkommit som berör fysisk miljö.

Samtliga synpunkter har analyserats för att se över rutiner och för att identifiera eventuella förändrings- eller förbättringsbehov.

### **Arbetslivsnämnden**

Arbetslivsförvaltningen har i samtliga ärenden arbetat med inkomna synpunkter och klagomål på APT eller med enskilda medarbetare för att ta lärdom och förbättra kvalitén på vår verksamhet. Uppföljning och återkoppling till den person som framfört synpunkt eller klagomål sker alltid.

### **Sociala omsorgsnämnden**

Eftersom synpunkter kommer in till förvaltningen lyfts frågorna. Där det behövs förbättras leder åtgärderna i det specifika ärendet till att verksamheterna utvecklas.

### **Stadsdelsnämnden Norr**

Synpunkterna används av de olika enheterna i deras ständiga förbättringsarbete som en del av deras systematiska kvalitetsarbete. Exempel på detta är t.ex förbättringar av möjligheter att skriva ut blanketter från förvaltningens webbsida samt planering av mattider för elever. Inom äldreomsorgen har vissa synpunkter tagits i personalgrup-

perna. Där fel har gjorts har personal informerats kring gällande regler och rutiner. Där brister på rutiner har påvisats har arbete med att skapa rutiner påbörjats.

### **Stadsdelsnämnden Väster**

Verksamheterna har gjort följande förbättringsåtgärder utifrån inkomna synpunkter:

#### Äldreomsorg

- Informerat personal om gällande regler
- Diskuterat det som inträffat med personalgrupp
- Kontakt ssk och MAS
- Hänvisa till rätt instans
- Säkrat rutiner/upprättat nya rutiner
- Åtgärda misstag
- Ersättning för det som skadats

#### Förskola

Tillgång till matsedel via sociala medier

#### Grundskola

- Ändrat rutiner
- Samtal med berörda elever
- Incidentrapport
- Anmälan
- Information till föräldrar/vårnadsavare/synpunktsgivare

#### Individ-och familjeomsorg

Informerat om överklagningsmöjligheter

#### Kommungemensam kost

- Ansvarig har kontaktat eller vidarebefordrat synpunkt till leverantör för att åtgärda problemet
- Information om specialkost till hemtjänstpersonal

### **Stadsdelsnämnden Öster**

Inkomna synpunkter är ett viktigt underlag för verksamheternas förbättringsarbete och inom äldreomsorgen har små förbättringar gjorts utifrån de synpunkter som inkommit. Till exempel inom hemtjänsten så har hanteringen av privata medel styrts upp och rutinen har förbättrats. För övriga verksamheter har endast få synpunkter inkommit. Uppföljning av i vilken utsträckning dessa enstaka synpunkter har föranlett några konkreta förbättringar har inte gjorts.

### **Avslutade synpunktsärenden**

De allra flesta (95 procent) synpunkter var hanterade och avslutade för 2014. Ärenden som ej var avslutade berodde oftast på att en utredning eller dialog kring synpunkten ännu pågick.

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2014
620	28	648

## Synpunktsrutinen

Borås Stad har under 2014 till större delen följt synpunktsrutinen. Flertalet förvaltningar påpekar att rutinen och systemet är nytt och att arbetet med att implantera dessa kommer att fortsätta under 2015.

	Status	Kommentar
1 Kommunstyrelsen		Efter introduktion och inkörningsperiod följer nu förvaltningen rutinen helt och hållet.
2 Lokalförsörjningsnämnden		
3 Samhällsbyggnadsnämnden		I majoriteten av fallen så har mottagarbevis och åtgärdsbrev gått ut till synpunktslämnaren i rätt tid. Synpunkterna har redovisats för nämnden. Ännu har inga av de inkomna synpunkterna resulterat i några förändringar av vårt arbetssätt.
4 Servicenämnden		Det har varit vissa problem att få ansvariga att använda modulen. Återkoppling har ibland dröjt från ansvariga, man har ibland valt att svara via mail, svar som inte blivit registrerade i modulen.
5 Tekniska nämnden		Rutinen är inarbetad inom förvaltningen.
6 Miljö- och konsumentnämnden		Dröjde med bekräftelse några dagar till en av de två som ville ha återkoppling.
7 Fritids- och folkhälsonämnden		Fortfarande en ny rutin som vi arbetar med att förbättra.
8 Kulturnämnden		Alla handlingar som tillhör respektive synpunkt finns registrerade på dess diarienummer. Handlingar har vid ett flertal tillfällen skannats in istället för att använda systemet fullt ut med att sända handlingar digitalt direkt.
9 Utbildningsnämnden		
10 Arbetslivsnämnden		Systemet är nytt för personalen och implementeringen pågår. Det tar tid innan rutinen är känd och fungerar tillfredsställande. Kontinuerlig utbildning behövs.
11 Sociala omsorgsnämnden		I några få ärenden har förvaltningen inte lyckats hålla sig inom angivna tidsramar.
12 Stadsdelsnämnden Norr		Arbetet med kategorisering bör förbättras för att förvaltningen skall kunna säga att den följer rutinen fullt ut.
13 Stadsdelsnämnden Väster		Vi har inte lyckats hålla svarstiden om 10 dagar. Det beror bl.a. på att synpunkten inte kommit chefen tillkänna innan ett par dagar senare och att muntlig återkoppling har givits synpunktslämnaren. Resultatet av kommande analyser förväntas bli förbättrat då ny rutin om ansvarsfördelning är gjord och utskickad till alla chefer.
14 Stadsdelsnämnden Öster		Borås stads nya system för synpunktshantering kommer att fortsätta implementeras under 2015. Stadsdelsnämnden kommer att fokusera på att göra systemet mer känt inom nämndens verksamheter, vilket förväntas kunna bidra till ökat användande av systemet. Inkomna synpunkter är ett viktigt underlag för verksamheternas förbättringsar-

	Status	Kommentar
		bete.

### Vidarebefodrade ärenden

Antal vidarebefodrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	52
---	----

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson  
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson  
Enhetschef