



Avd: Kvalitet och utveckling
Handläggare: Johan Olovson

Kommunstyrelsen

Redovisning av Borås Stads inkomna synpunkter januari-december 2015

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.

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

Under 2015 fick Borås Stad in 555 synpunkter, vilket kan jämföras med 611 under 2014. Av dessa var 63 procent klagomål, 15 procent frågor, 14 procent förslag och 8 procent beröm.

Flest synpunkter fick Tekniska förvaltningen, Stadsdelsförvaltning Norr och Stadsdelsförvaltning Väster. Större delen av förvaltningarna har kunnat hantera sina ärenden enligt rutin. Ett för personalen svårhanterligt system, sjukdom och ovana låg bakom de enskilda ärenden som ej hanterats enligt rutin.

Minskningen av synpunkter under 2015 jämfört med 2014 kan troligtvis härröras till medborgarnas kännedom om synpunktshanteringen, det är fortfarande en liten del av Boråsarna som känner till att synpunktshanteringen finns och hur den fungerar. Om systemet ska spridas ytterligare behöver det marknadsföras externt och spridas via förvaltningarnas kontaktvägar.

Antal inkomna synpunkter Januari – December 2015

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Kommunstyrelsen	29	Frågor bredband
Lokalförsörjningsnämnden	17	Markskötsel
Samhällsbyggnadsnämnden	8	Frågor om bygglovsärenden
Servicenämnden	7	Fysisk miljö
Tekniska nämnden	178	Vägunderhåll
Miljö- och konsumentnämnden	5	Klagomål information
Fritids- och folkhälsonämnden	50	Spår och leder
Kulturnämnden	24	Klagomål e-tjänst, fysisk miljö och information
Utbildningsnämnden	6	Klagomål mot regelverk
Arbetslivsnämnden	6	Tjänster och bemötande
Sociala omsorgsnämnden	9	HSL./myndighetsutövning
Stadsdelsnämnden Norr	91	Insatser
Stadsdelsnämnden Väster	72	Personal inom hemtjänst
Stadsdelsnämnden Öster	53	Klagomål på Hemtjänst och Vård- och omsorgsboende
Totalt för nämnderna	555	

Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmätt	Beröm	Fråga	Förslag	Klagomål	Totalt
Bemötande	15	4	3	45	67
Fysisk miljö	7	29	44	163	243
Information	3	24	11	34	72
Tjänster	17	26	22	102	167
Totalt	42	84	80	349	555

Ständiga förbättringar

Synpunktshanteringen har resulterat i en rad förbättringar såväl internt som externt. Nedan följer nämndernas egna redovisningar av detta.

Kommunstyrelsen

Synpunkterna till stadskansliet har till stor del varit förslag, klagomål eller frågor kring information om våra tjänster. Detta har lett i att förvaltningen uppdaterat länkar och material. Information har efter medborgarnas frågor/förslag gjorts mer tillgänglig. I de fall då det inte varit Borås Stad som ansvarar för frågorna som inkommit har dessa skickats vidare och medborgarna informerats vart de ska vända sig i framtiden.

Lokalförsörjningsnämnden

Synpunktshanteringen har lett till att vi har förbättrat handläggningstiden för utfärdande av passerkort. De klagomål som gäller fysisk miljö har åtgärdats i möjligaste mån.

Samhällsbyggnadsnämnden

Antalet inkomna synpunkter är för lågt för att förvaltningen ska kunna analysera och dra några slutsatser kring förbättringsområden och förändrat arbetssätt.

Servicenämnden

Avfallshanteringen i Stadshusgrillen har förbättrats efter att fråga på denna inkommit. Arbetsrutin för Budbilsförare har setts över och förbättrats efter att klagomål från medborgare inkommit.

Tekniska nämnden

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

Tekniska förvaltningen har även ett felanmälsystem där mycket rapporteras in. 2 069 ärenden har avslutats under år 2015 och ytterligare något hundratal finns för närvarande som öppna ärenden. Fördelen med detta system är bl a att det finns en koppling mot kartor och mot utförande entreprenörer. Om t ex ett hål i gatan (pott-hål) är felanmält så får även vår entreprenör direkt en signal om detta och kan rätta till felet utan extra kommunikation. Via kartor kan även sammanhängande fel upptäckas lättare och på så sätt rättas till på ett effektivt sätt. Felanmälsystemet kan även hantera statistik för synpunkter motsvarande vårt nuvarande synpunktsuppföljningssystem. En nackdel med att ha två liknande system är att det medför merarbete att skicka ärenden mellan systemen. Ett stort antal av de ärenden som kommer in som synpunkter rör felanmälan och får skickas över till vårt felanmälsystem.

Miljö- och konsumentnämnden

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

Fritids- och folkhälsönämnden

Flest synpunkter kommer in till vår anläggningsenhet som bland annat har hand om "Spår och Leder", våra friluftsgårdar med tillhörande elljusspår. Det finns en svårighet i att ha fullständig kontroll på alla dessa områden; vi får helt enkelt förlita oss på att stadens invånare meddelar när något inte fungerar så att vi kan se till att det åtgärdas.

Kulturnämnden

Av de totalt 24 synpunkter som inkommit under året är det 11 som är klagomål. Inkomna synpunkter om klagomål, 5 stycken inom verksamhetsmättet fysisk miljö, har 2 resulterat i omedelbara åtgärder.

När det gäller klagomål inom verksamhetsmättet information, 4 stycken, rör det sig bland annat om handhavandefel från synpunktslämnaren, engelska titlar på utställningar som inte kan ändras eftersom de finns i kontrakt. Klagomål om tydligare information om öppettider var inte relevant. Information om öppettider var och är väl synlig både på Kulturhusets entré samt Stadsbibliotekets entré.

Beträffande klagomål inom verksamhetsmättet tjänster, 2 stycken, där en av synpunkterna avser föråldrad webbläsare så har detta åtgärdats genom att Borås Stad uppgraderat operativsystem och webbläsare.

Av de 9 förslag som inkommit inom verksamhetsmätten fysisk miljö, information och tjänster har 4 lett till åtgärder i verksamheten.

Under 2016 har förvaltningen för avsikt att förbättra hanteringen av inkomna synpunkter och då främst genom att återkoppla till synpunktslämnaren inom 10 arbetsdagar från det att synpunkten kommit handläggaren tillhanda.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden har mottagit totalt sex (6) synpunkter under perioden januari-december 2015. Av de framförda synpunkterna var två (2) frågor och fyra (4) klagomål.

Frågorna gällde gymnasieutbildning på Estetiska programmet inriktning Bild och form/Design och om avsaknad av information på en gymnasieskolas webbsida. Klagomålen gällde antagning till vuxenutbildning (Yrkeshögskola), om antagningsinformation i Dextersystemet avseende gymnasieutbildning, om utskrivning av elev från gymnasieskola samt om möjlighet för elev att göra omprov i gymnasieskola.

De inkomna synpunkterna har hanterats i vederbörlig ordning enligt synpunktsrutinen. De har också analyserats för att se över rutiner och identifiera eventuella förändrings- eller förbättringsbehov.

Under året har inga synpunkter inkommit som berör (fysisk miljö).

Arbetslivsnämnden

Under 2015 har synpunktshanteringen i sig inte resulterat till förändringar och utveckling i arbetet då vi redan innan synpunktssystemet infördes arbetade kontinuerligt med bemötande och förhållningsätt. Brister och systemfel kommer däremot ofta fram i det direkta mötet och/eller när vi själva skriver en Lex Sarah på brister i verksamheten försörjningsstöd och daglig verksamhet.

Sociala omsorgsnämnden

Allt eftersom synpunkterna kommer in till förvaltningen lyfts frågorna inom respektive verksamhet/enhet. 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.

Genom att tillvarata de synpunkter som ges på de olika verksamheterna ges en möjlighet att ständigt förbättra sig utifrån de önskemål som stadsdelens brukare, besökare, elever mm har.

Det har inkommit synpunkter kring hur funktionerna för blanketter på webben är utformade vilket har lett till att ett förbättringsarbete kring detta har inletts.

Under första halvåret inkom det inom skolan nästan uteslutande frågor som gäller enskild elev. Det är möjligt att tillgången till synpunktshandlingen påverkat antal anmälningar till Skolinspektionen. Om det inneburit färre anmälningar till Skolinspektionen så har synpunktshandlingen fyllt en funktion. Under andra halvåret har flera synpunkter kring lokalvården på olika skolor i stadsdelen inkommit vilket har resulterat i att verksamheten har sett över hur dessa frågor fungerar på respektive skola. Det har även inkommit förslag på byggnation av bullerplank som eventuellt kan komma att genomföras så småningom.

I ett fall, som gällde medhavd mat vid utflykter, så väcktes den frågan bl a genom synpunktshandlingen. Vilket ledde det till en diskussion om vad som skall anses vara skolans ansvar och vad en kostnadsfri skola innebär. I det här fallet kan man hävda att synpunktshandlingen bidragit till klarläggande av vad som skall gälla och till en mer likvärdig bedömning bland skolorna i Borås.

Inom äldreomsorgen har vissa synpunkter tagits i personalgrupperna. 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

Stadsdelsförvaltningen Västers målsättning är alltid att använda medborgares och brukares synpunkter i det systematiska förbättringsarbetet inom alla verksamheter. Det innebär exempelvis att vi i uppföljningsarbetet kan synliggöra de åtgärder och förbättringar som synpunkterna har lett till. Synpunkterna utgör också en del av underlaget inför nästa års verksamhetsplan.

De åtgärder som inlämnade synpunkter lett till redovisas nedan.

Äldreomsorg:

Synpunkter har inkommit gällande fakturor till brukare som är otydligt utformade, där det är svårt att förstå vad den enskilde betalar för. Äldreomsorgens ansvariga har informerats och det finns ett pågående utvecklingsarbete för att göra fakturor tydligare. Det har kommit in klagomål på dåligt bemötande, där ansvarig chef pratat med berörd personal.

För att öka möjligheten att komma i kontakt med hemtjänstpersonal har det införts telefontider för när hemtjänstpersonal är nåbar. Synpunktslämnare har fått information om möjligheten att använda alternativa kommunikationsvägar som exempelvis e-post.

För att öka kännedom om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål har det under 2015, utöver gängse rutin för information om synpunktshandling till brukare, skett riktade satsningar till brukare och anhöriga vid hembesök inför start av växelvård samt på anhörigråd.

Inkomna synpunkter till äldreomsorgen har dessutom bland annat lett till att berörd personal fått information om brukarens önskemål, att hemsidan uppdaterats och att det arbetats fram ett förtydligande kring vad som ingår i heldygnsabonnemang.

En brukare i hemtjänsten önskade få varor från en matbutik med större sortiment istället för i närmaste matbutik, som är standard inom SDF Västers hemtjänst. Det resulterade i att personalen ber matbutiken att ta hem de varor som brukaren efterfrågar och som inte finns i ordinarie sortiment. Eventuellt kan standard komma att ändras framöver. Kommungemensam äldreomsorg har i uppdrag att se över inköp i hemtjänsten och SDF väster har ett pågående projekt på Kristineberg för inköp via nätet, med hjälp av surfplatta.

Två synpunkter har inkommit på ett externt hemtjänstföretag. Företaget har inte återkopplat eventuella åtgärder till kommunen, trots att det efterfrågats. I dagsläget använder inte externa utförare inom äldreomsorgen Borås Stads system för synpunktshandling. Förbättringsarbete pågår för att även få externa utförare att använda stadens system.

Grundskola:

Det har inkommit synpunkter på hur skylten på Kristinebergskolan var särskrivna, vilket har åtgärdats.

Det har inkommit en synpunkt kring personalbrist i elevhälsan, synpunkten uppmärksammade en brist som skolan var medveten om. Detta har lett till att en speciallärare har anställts för att kunna hjälpa elever med särskilda behov.

Synpunkter om saknad information som till exempel likabehandlingsplan och schema på skolans hemsida, har åtgärdats genom att hemsidan har uppdaterats med relevant information.

Många synpunkter är frågor som har åtgärdats genom samtal med synpunktslämnaren och ansvarig i verksamheten.

En enskild elev har genom synpunktshandlingen uttryckt att hen har svårigheter i skolan. Detta har åtgärdats genom att skolan har kontaktat eleven och lagt upp en plan för att eleven ska klara sin skolgång.

En av synpunkterna har lett till väsentlig åtgärd, en anmälan om kränkande behandling och synpunkten har behandlas i anmälan.

Kultur, fritid och förebyggande:

Det har inkommit synpunkter att de flesta av sommaraktiviteter för barn och unga skulle vara koncentrerad till stadsdelen Norrby. Under sommaren 2015 fanns det dock sommaraktiviteter över hela Borås och hela stadsdel Väster (Göta/Kristineberg, Sandared, Norrby och Viskafors). Åtgärden kommer att bli att verksamheten informerar och tydliggör var sommaraktiviteterna kommer att vara och utvärderar hur fler kan ta del av information kring sommaraktiviteter.

Individ och familjeomsorg:

Synpunkter på enskilda individärenden, vilket har resulterat i återkoppling till socialsekreterare.

Förskola:

Det har inkommit synpunkter där föräldrar uttrycker en oro över att förskolan inte har åldersanpassade leksaker och för få personal vid öppning och stängning av förskolan. Personalen har informerats och förskolan kommer att titta över leksaker så att de är åldersanpassade även när barn går över på andra avdelningar. Viss personalförstärkning har även skett under våren. Flera dialogmöten med föräldrar har även genomfört under hösten.

Synpunkter om saknad information om bland annat lov dagar på förskolans hemsida, har åtgärdats genom att hemsidan har uppdaterats med relevant information.

Synpunkt över slitna förskolelokaler och smutsiga ytor. Detta har åtgärdats genom kontakt med fastighetsförvaltare som kommer att måla väggarna på förskolan och genom bättre lokalvård.

Förvaltningsövergripande, främst kommungemensam kost:

De klagomål som inkommer till kostorganisationen handlar om kvaliteten på maten. Som åtgärd kontaktas leverantören av färdiglagad kyld mat för att framföra brukarnas uppfattning. Leverantören har på så vis möjlighet att åtgärda eventuella kvalitetsbrister. Under 2016 sker ny upphandling av leverantör för färdiglagad kyld mat.

Kommungemensam IFO:

Synpunkt att det saknas ett tredje kön i dialogcentrums blanketter. Frågan lyftes på personalens APT och blanketterna har ändrats så de även går att fylla i ett tredje kön.

Stadsdelsnämnden Öster

De synpunkter som har inkommit har hanterats skyndsamt enligt gällande rutiner. De förbättringar som behövts har omhändertagits i respektive verksamhet.

Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2015
553	2	555

Synpunktsrutinen

Borås Stad har till större delen följt rutinen. I enskilda fall har sjukdom, ett svårhanterligt system och handhavandefel påverkat handläggningstiden negativt.

Kommunstyrelsen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Förvaltningen har på det stora hela följt synpunktsrutinen helt och hållet. I något enskilda fall har åtgärdsbeskedet blivit något försenat på grund av sjukdom.

Lokalförsörjningsnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	Efter migreringen till Windows 8.1 har inte längre alla medarbetare på förvaltningen tillgång till Lotus Notes, vilket medfört att synpunktshanteringsansvarig får hantera merparten av rapporteringen.

Samhällsbyggnadsnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	Inkomna ärenden har fördelats och besvarats inom angivna tidsgränser

Servicenämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	SK kommer under 2016 att se över och förbättra arbetet med synpunktsrutinen

Tekniska nämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	Rutinen är inarbetad inom förvaltningen

Miljö- och konsumentnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Dröjde med bekräftelse några dagar till en av de tre som ville ha återkoppling.

Fritids- och folkhälsönämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Det förekommer fortfarande synpunkter som inte registreras i systemet.

Kulturnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Alla handlingar som tillhör respektive synpunkt finns registrerade på dess diarienummer. Handlingar har vid ett flertal tillfällen skannats in i stället för att använda systemet fullt ut med att sända handlingar digitalt direkt. Förvaltningen har haft vissa problem med att helt implementera rutinen vilket medfört visst merarbete.

Utbildningsnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Fullt ut	

Arbetslivsnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Systemet är inte användarvänligt och kan vara en orsak till att synpunktsrutinen inte har följts fullt ut. Hanterar man inte synpunkter så ofta kan det säkert också bidra till en osäkerhet hur systemet fungerar. Vi saknar ett fält för att kunna markera att ett mottagningsbevis har skickats med brev till synpunktslämnaren då inte alla har e-post eller har lämnat någon sådan. Vi har även haft synpunktslämnare som vill ha svar via brev.

Sociala omsorgsnämnden

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	I ett fall blev ärendehanteringens fördröjd. Ursäkt framfördes till medborgaren som inkommit med synpunkten. Hög personalomsättning har försvårat arbetet med synpunktshantering, inför kommande verksamhetsår är ansvarsfördelningen tydligare.

Stadsdelsnämnden Norr

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Förvaltningen använder sig regelbundet av rutinen i samband med synpunktshantering.

Stadsdelsnämnden Väster

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Se nedan.

Stadsdelsförvaltningen Väster har inte använt synpunktshanteringen i LIS som är tänkt enligt rutin, med mottagningsbesked och åtgärdsbesked. I synpunktshanteringen har Stadsdelsförvaltningen Väster i många fall följt rutinen men inte använt de administrativa rutinerna om mottagningsbesked och åtgärdsbesked. Ett flertal ärenden har besvarats i tid på tio arbetsdagar men återkopplingen till synpunktslämnaren har skett på andra sätt (telefonsamtal eller via jobbmejl) och sedan inte rapporterats in i synpunktshanteringen.

Därför har förvaltningen valt att göra följande åtgärder, för att se till att synpunktshanteringen fungera bättre enligt den administrativa rutinen:

Nämndsekreteraren kommer enligt den reviderade rutinen att skicka mottagningsbesked så att alla som vänder sig till synpunktshanteringen kommer att få mottagningsbesked den dagen som synpunkten inkommit till Stadsdelsförvaltningen Västers synpunktshandtering. Superanvändarna kommer att skicka med videolänken som ligger på Intranätet om hur handläggning av synpunkter hanteras i LIS. Superanvändarna skickar länken till handläggare inom sitt verksamhetsområde som ska handlägga en synpunkt. Detta för att tydliggöra för handläggaren hur synpunkten ska administreras i LIS med till exempel funktionen åtgärdsbesked. Stadsdelsförvaltningen Västers reviderade rutin för synpunktshandtering (se bilaga) kommer också att skickas med till användare av synpunktshanteringen. I den reviderade rutinen ska ansvarsområdena vara tydliga och lätt att följa.

Superanvändarna för fått en genomgång av synpunktshanteringsmodulen i LIS och en genomgång av rutinerna för synpunktshanteringen. Superanvändarna kommer nu att kunna vara ett större stöd till handläggaren i handläggningen. Superanvändaren har även fått ett större ansvar för att säkerställa att handläggaren handlägger ärendet korrekt och i tid.

Två gånger per år kommer nämndsekreteraren att sammankalla superanvändarna för att diskutera synpunktshanteringen och dess system. Mötet kommer att hållas innan den årliga redovisningen till Kommunstyrelsen för att kunna diskutera vilka ständiga förbättringar i verksamheterna som synpunktshanteringen har gett upphov till.

Stadsdelsnämnden Öster

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Trots påpekningar finns det handläggare som inte arbetar i systemet.

Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	44
---	-----------

Flest vidarebefordrade ärenden hade Fritids- och folkhälsonämnden (19) och Tekniska nämnden (12).

Fortsatt arbete

Från förvaltningarna framgår det att systemet saknar den användarvänlighet som efterfrågas. Det har även på vissa håll varit svårt att upprätthålla rutinen. För att komma tillrätta med detta kommer Stadskansliet i egenskap av systemförvaltare, att kravställa och införa ett nytt system under 2016. Det kommer även att erbjudas ytterligare stöttning och utbildningar för att säkerställa att handläggningen sker på rätt sätt och att rutinen följs fullt ut.

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson
Enhetschef