



Avd: Kvalitet och utveckling  
Handläggare: Johan Olovson

Kommunstyrelsen

## **Årlig redovisning av Borås Stads inkomna synpunkter 2016**

## 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 2016 fick Borås Stad in 559 synpunkter, vilket kan jämföras med 555 under 2015. Av dessa var 61 procent klagomål, 17 procent frågor, 15 procent förslag och 7 procent beröm.

Överlägset flest synpunkter fick Tekniska förvaltningen (177 st), följt av Stadsdelsförvaltningarna (73-78 st). 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.

Antalet synpunkter under 2016 är nästan exakt samma som under 2015. Något som kan hänöras 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 2016

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Kommunstyrelsen	37	Olika frågor Kvalitet och utveckling
Lokalförsörjningsförvaltningen	9	Klagomål drift och förvaltning
Samhällsbyggnadsnämnden	5	Utebliven insats bygglov/utvecklingsförslag karttjänst
Servicenämnden	8	Vinterväghållning
Tekniska nämnden	177	Vägunderhåll
Miljö- och konsumentnämnden	10	Förslag verksamhet orangeriet/klagomål bullernivå Action Run
Fritids- och folkhälsonämnden	39	Spår och leder
Kulturnämnden	6	Skulpturer
Utbildningsnämnden	7	
Arbetslivsnämnden	8	Klagomål försörjningsenheten
Sociala omsorgsnämnden	29	Klagomål privata utförare
Stadsdelsnämnden Norr	78	Insatser inom äldreomsorg
Stadsdelsnämnden Väster	73	Klagomål äldreomsorg
Stadsdelsnämnden Öster	73	Äldreomsorg
Totalt för förvaltningen	559	

## Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmätt	Beröm 2016	Fråga 2016	Förslag 2016	Klagomål 2016	Totalt 2016
Bemötande	14	5	1	52	72
Fysisk miljö	6	40	54	133	233
Information	1	18	11	34	64
Tjänster	17	29	17	116	179
Totalt	38	92	83	335	548

## Ständiga förbättringar

De förvaltningar som rapporterat hur de tagit vara på synpunkterna i sitt arbete med ständiga förbättringar har gjort detta nedan.

### Kommunstyrelsen

De flesta synpunkter som inkom till Stadskansliet var förslag och frågor. Överlag handlade åtgärderna om att frågor besvarades och information uppdaterades och/eller gjordes mer tillgänglig.

### Samhällsbyggnadsnämnden

Antalet inkomna synpunkter är för lågt för att förvaltningen ska kunna analysera och dra några slutsatser kring förbättringsområden och förändrat arbetssätt. Alla tjänster under verksamhet är under ständig utveckling och förbättring. Detta inkluderar även karttjänsten under Geodata.

### Tekniska nämnden

Det kommer alltid in många synpunkter på hur det ser ut i vår stad. Vanliga inkommande ärenden handlar om nedskräpning, höga häckar, belysning, synpunkter på vår infrastruktur och även beröm för vår färdtjänst och våra parker.

I och med att nuvarande synpunktssystem fr om år 2017 byts ut ser Tekniska nämnden många fördelar med att synpunkter kan hanteras tillsammans med gällande felanmälsystem där bl a koppling finns mot kartor och utförande entreprenörer. Detta effektiviserar och förenklar hanteringen.

### Miljö- och konsumentnämnden

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

### Kulturnämnden

Förslag om att Borås Stad i sitt avtal med skulptörerna och organisationen Bildhovsrätt borde kräva att allmänheten ska ha rätt att fotografera stadens offentliga konst och även dela med sig av den på internet. Enligt handläggaren är det normalt inga problem för den enskilde att ta en bild, men blir mer komplicerat om kommersiella värden står på spel. Synpunktslämnaren vill inte ha återkoppling.

Klagomål om att skulpturer ska vara opartiska och politiskt obundna. Synpunktslämnaren avser konstnär Elias Björns skulptur "Män asså" som ingår i årets Internationella Skulpturbiennal. Handläggaren har lämnat svar om att en av konstens uppgifter är att spegla det omgivande samhället.

Det andra klagomålet inom verksamhetsmättet "fysisk miljö" åtgärdades av Servicekontoret dagen efter inkommen synpunkt. Klagomålet avsåg Ida Isakssons skulptur "Spirande liv" som på grund av grävarbeten kommit alltför nära gångtrafikanter vilket åtgärdades med avspärrning.

När det gäller klagomål inom verksamhetsmättet "tjänster" där synpunktslämnaren framfört synpunkt om Textilmuseets, även andra museers, medverkan i Pridefestivalen. Handläggaren har lämnat svar om att självklart ska museer och annan kulturverksamhet vara med på Pride. I "Borås 2025", ett politiskt beslutat visionsprogram, framgår det i målområde 1 att "Borås är staden där social, etnisk och kulturell mångfald driver utvecklingen framåt".

Fråga om till vem synpunktslämnaren ska vända sig till för att försöka påverka kommunen att förändra sin prioritering eftersom hon tycker det är väldigt tråkigt att inte alla barn i kommunen har samma möjlighet att få spela ett instrument under skoltid. Handläggaren har lämnat svar om att Kulturskolans verksamhet, till största delen, är på Södra Kyrkogatan 36 och sker på elevernas fritidstid från eftermiddag till kväll.

En synpunktslämnare ställer frågan om Orangeriets lokaler, eller del av, kan användas för konserter. Handläggaren lämnar svar om att Kulturförvaltningen ännu inte fått uppdraget om att driva verksamheten.

### **Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden**

Utbildningsnämnden har mottagit totalt sju (7) synpunkter under perioden januari-december 2016. Av de framförda synpunkterna var fem (5) frågor och två (2) klagomål.

Frågorna gällde skoldagens förläggning, busskort, ansökan till gymnasieskolan, datum för studentfirande och utbildning inom vuxenutbildningen. Klagomålen handlade om skolmaten och om tillbud på APL-plats.

De inkomna synpunkterna har hanterats i vederbörlig ordning enligt synpunktsrutinen. Synpunkterna har utgjort underlag för granskning och vid behov förbättring och utveckling av förfaranden och rutiner.

### **Sociala omsorgsnämnden**

Synpunkter inkomna till upphandlade privata utförare där ansvaret för åtgärder faller inom den kommunala organisationen behöver hanteras bättre.

När vi under 2017 analyserar inkomna synpunkter avser vi särskilt fråga upphandlade privata utförare om det till dem inkommit synpunkter som någon av kommunens förvaltningar behöver hantera.

Med anledning av brister i Frösunda Omsorg ABs redovisade synpunktsåtgärder bör särskild uppmärksamhet riktas mot detta under 2017.

### **Avslutade synpunktsärenden**

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2016
553	5	558

### **Synpunktsrutinen**

	Status	Kommentar
Borås Stad har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Borås Stad har till större delen följt rutinen. I enskilda fall har sjukdom, ett svårhanterligt system och handhavande fel påverkat.

### **Vidarebefordrade ärenden**

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	22
--	----

KOMMUNSTYRELSEN

Ulf Olsson  
Kommunalråd

Ingegerd Eriksson  
Enhetschef