

Redovisning av inkomna synpunkter januari-december 2017

Borås Stad

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2017	3
3 Fördelning kommungemensamma kriterier	4
3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier	4
4 Ständiga förbättringar	4
5 Avslutade synpunktsärenden	9
6 Synpunktsrutinen	9
7 Synpunktsrutinen	10
8 Vidarebefordrade ärenden	12

1 Inledning

Den 1 december 2013 introducerade Borås Stad ett gemensamt synpunktshanteringsystem. 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 redovisning till Kommunstyrelsen redovisas antalet inkomna och avslutade synpunkter för perioden 1 januari till 31 december 2017, samt fördelning över verksamhetsområden och kriterier.

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

Under 2017 har Staden börjat använda ett nytt system (Selfpoint) för synpunktshantering. Ovana och okunskap om det nya systemet har gjort att handläggningen inledningsvis i vissa fall ej har hanterats helt enligt rutin. Fel som upptäckts har dock åtgärdats och medarbetare har utbildats så att hanteringen av ärenden i framtiden ska ske på rätt sätt.

Antalet inkomna synpunkter under 2017 jämfört med tidigare år har ökat markant, från 559 år 2016 till 1069 år 2017. Vad som bidragit till att så många fler lämnat sina synpunkter via webben tror vi är flytten till det nya systemet. Många upptäcker nu också då de gör en felanmälan funktionen Synpunkter och passar på att lämna även sin synpunkt denna vägen. Dessutom finns synpunktshantering som app vilket förenklar för engagerade boråsare att göra sin röst hörd.

2 Antal inkomna synpunkter Januari – December 2017

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Kommunstyrelsen	36	Kollektivtrafik
Lokalförsoningsnämnden	23	Brist i markskötsel
Samhällsbyggnadsnämnden	6	Klagomål på handläggning/Fråga om avgifter
Servicenämnden	5	snöröjning och uppsagda markskötselavtal
Tekniska nämnden	560	Frågor om gång- och cykelvägar
Miljö- och konsumentnämnden	4	Klagomål miljötillsyn
Fritids- och folkhälsonämnden	48	Trasig belysning vid motionsspår och badplatser
Kulturnämnden	25	Klagomål på tjänster, bland annat öppettider, hemsida och service
Förskolenämnden	30	Synpunkterna handlade till största del om klagomål på lokaler och utemiljö.
Grundskolenämnden	46	Klagomål - Tjänst olika skolenheter
Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden	7	Värdegrund
Individ- och familjeomsorgsnämnden	27	Synpunkter/klagomål på ärendets hantering och bemötande
Arbetslivsnämnden	13	Tjänst

Verksamhetsområde	Antal	Vanligaste verksamhetsspecifika synpunkten
Sociala omsorgsnämnden	47	Ej utförda insatser och bristande trygghet (privatutförare boende)
Vård- och äldrenämnden	192	
Totalt för förvaltningen	1069	

3 Fördelning kommungemensamma kriterier

3.1 Fördelning kommungemensamma kriterier

Verksamhetsmått	Beröm 2017	Fråga 2107	Förslag 2017	Klagomål 2017	Utfall 2017
Bemötande	11	2	1	40	54
Fysisk miljö	11	95	143	363	612
Information	0	23	12	48	83
Tjänster	8	38	18	157	221
Totalt	30	158	174	608	970

4 Ständiga förbättringar

Kommunstyrelsen

Majoriteten av synpunkter har rört sig om var man hittar information eller önskemål av olika slag. Frågor har besvarats och vid behov har informationsmaterial förmedlats. Önskemål om ändringar på webben och e-tjänster har i de flesta fall uppfyllts direkt, genom uppdateringar och eller korrigeringar. Detta har lett till att vi fått en bättre förståelse för medborgarnas behov och därmed bättre kunna anpassa vår information och digitala service efter den.

Lokalförsörjningsnämnden

Synpunkterna, tillsammans med övriga avvikelserapporter, kommer att analyseras vid Ledningens genomgång i februari. Vid behov kommer en åtgärdsplan att tas fram.

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.

Tekniska förvaltningen arbetar med ständiga förbättringar och varje avdelning/enhet ansvarar för att analyser och utvärdera inkomna synpunkter samt identifiera eventuella utvecklingsområden.

Persontransportavdelningen har inte varit med fullt ut. Nya kategorier för avdelningens verksamheter har under hösten 2017 lagts till och personalen har fått utbildning i synpunktshanteringssystemet. Från och med 1 jan. 2018 ska alla förvaltningens verksamheter vara med inkl. Persontransportavdelningen.

Nedan redovisas några exempel på synpunkter som resulterade i förbättring:

- Önskemål om belysning stolpe i korsningen Grändgatan-Kyrkvägen. Synpunkten gjorde om till arbetsorder och korsningen blev belyst. Synpunktslämnaren skickade tackmail och bild på den nya belysningen.
- En boende i Asklanda ville att vi tog bort nattsläckningen. Synpunkten gjordes om till arbetsorder och 2 av 3 stolpar släcktes ner i ett område.
- Flera personer har hört av sig från Dalsjöfors med önskemål om ny lekplats. Svar till berörda med karta över befintliga lekplatser samt förklaring med avståndsbedömning till omkringliggande lekplatser. Synpunkterna sparas inför kommande års planeringar.
- Många synpunkter angående önskemål om att ta bort träd. Genom synpunktshanteringsprogrammet upplevs en förbättrad funktionalitet inför kommande större röjningsinsatser jämfört med tidigare.

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

Till Textilmuseet har det inkommit två utställningsförslag. I ena fallet att visa gamla boråsbilder. Handläggarens svar är att i dagsläget finns det inget utrymme att göra extrautställning utöver det som redan görs. I det andra fallet hade föreslagen utställning redan blivit bokad och inte möjlig att ta emot.

Borås Konstmuseum får beröm för kulturen i Borås Stad, samt att Textilmuseet får beröm för fina, intressanta och välgjorda utställningar och arrangemang. Synpunktslämnarna vill inte ha svar.

När det gäller klagomål på tjänster avser den bland annat nedläggning av Rockborgen.

Synpunktslämnaren vill inte ha svar. Önskemål om lördagsöppet, och helst till klockan 19.00 på vardagar på Byttorps bibliotek, har synpunktslämnaren fått till svar att de minskade öppettiderna förklaras med det aktuella budgetläget. Angående klagomål på att bibliotekets hemsida återigen ändrats har synpunktslämnaren fått till svar att leverantören av webbplatsen kontinuerligt arbetar med förbättringar för att få tillgång till bibliotekets utbud av tjänster och medier. Ett klagomål har tagits emot där synpunktslämnaren frågade efter ett kladdpapper och blev hänvisad till att ta ur papperskorgen (återvinningen). Synpunktslämnaren vill inte ha svar.

I samband med Billgrenutställningen på Borås Konstmuseum inkom förslag om att öka besökssiffrorna genom att bland annat dela ut fribiljetter, införa QR-kod eller ta med en vän gratis. Handläggaren lämnar svar om att i slutet av utställningsperioden genomfördes en del av de inkomna förslagen.

Synpunkter (åsikter) har inkommit föranlett av en händelse på Kristinebergs bibliotek. Åsikterna har uppkommit i samband med reaktioner på att Astrid Lindgrens klassiker "Pippi i Söderhavet" lästes upp för en grupp barn. Synpunktslämnarna vill inte ha svar.

En synpunktslämnare vill att Kristinebergs bibliotek ska finnas kvar och inte rivas. Synpunktslämnaren vill inte ha svar.

Förslag om att skyndsamt ordna en lösning för de band som repeterar på Rockborgen, införa en fond eller att ge bidrag till ungdomar som vill arrangera musik i stan samt att sänka de dokumenterings- och redovisningskrav som finns. Synpunktslämnaren vill inte ha svar.

En synpunktslämnare klagar över hur affischering görs på stadens "pelare". Det är dålig stil att sätta upp nya affischer över arrangemang som ännu inte ägt rum. Synpunktslämnaren vill inte ha svar.

Synpunkt om klagomål har inkommit i samband med utställningen In Situ//GIBCA extended där konstverket på Kulturhusets fasad med tillhörande morseljud är för hög och stör nattsömnerna för närboende. Synpunktslämnaren har fått till svar att ljudnivån ska sänkas.

Uppsatta strålkastare mot Alfred Nobels väggmålning på Sandwalls plats bländar och lyser rätt in i boendes vardagsrum. Handläggaren har tagit kontakt med Servicekontoret, Tekniska förvaltningen och fastighetsägaren för omedelbar åtgärd.

En synpunktslämnare tycker att en målning på Norrby är dålig och ful. Handläggaren lämnar svar om att meningarna allt som oftast går isär gällande konstverk. Det är närmast omöjligt att ta fram konst som uppskattas av precis alla.

En synpunktslämnare vill att konst ska vara tillgänglig på nätet så allmänheten kan se var den är placerad. Synpunktslämnaren framför även att kommunen har en dålig telefonpolicy, vilket gäller chefer i allmänhet i Borås Stad. Synpunktslämnaren vill inte ha svar.

Under 2017 har trettio synpunkter inkommit till förvaltningen via synpunktshanteringssystemet. Antalet synpunkter har således ökat under andra halvåret då det under första halvåret endast inkom fyra synpunkter. En anledning till denna ökning bör vara att synpunkter som tidigare endast lämnats till förskolan, nu i större utsträckning anmäls till huvudmannen. Detta är i sig en effekt av att systemet gjorts mer känt för stadens medborgare och kunder.

I utredningsarbetet med anledning av inkomna anmälningar från Skolinspektionen, har det dock visat sig att information om anmäld händelse eller händelser inte kommit huvudmannen till kännan innan anmälningen har gjorts. Med anledning av detta behöver Förskoleförvaltningen fortsätta att aktivt arbeta med att informera allmänheten om möjligheten att lämna in synpunkter via synpunktshanteringssystemet. Ett led i detta är att alla medarbetare behöver känna till hur inkomna synpunkter skall hanteras, vilket respektive chef behöver säkerställa. Det är viktigt att i ett tidigt skede få möjlighet att bemöta och åtgärda eventuella brister i verksamheten. Inkomna synpunkter är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet på alla nivåer i förvaltningen.

Under hösten inkom en synpunkt gällande önskemål om förbättrad information om de öppna förskolorna och familjecentralerna i staden. Önskemål om mer samlad information om öppettider och aktiviteter för de olika enheterna framfördes. Detta föranledde en översyn av hemsidorna och en gemensam kalender innehållande aktiviteter från alla de öppna förskolorna och familjecentralerna skapades.

Synpunkt inkom under hösten även gällande information om inloggning i förskolans IT-stöd för ansökan/uppsägning av förskoleplats och schemahantering, vilken föranledde förbättringsåtgärder i form av mer och tydligare information på hemsidan.

Under hösten inkom vidare flera synpunkter på Kerstinsgårdens utemiljö, med anledning av att utegården minskade då en skolpaviljong sattes upp på förskolan område. Detta föranledde att Förskoleförvaltningen förde frågan vidare till Lokalförvaltningsförvaltningen, som utredde ärendet. Det resulterade i att åtgärder inte behövde vidtagas för att utöka utegården på berörd förskola, då en mätning av utegårdens storlek visade att tillräckligt med friyta fanns även efter uppsättande av paviljongen.

Under 2017 har trettio synpunkter inkommit till förvaltningen via synpunktshanteringssystemet. Antalet synpunkter har således ökat under andra halvåret då det under första halvåret endast inkom fyra synpunkter. En anledning till denna ökning bör vara att synpunkter som tidigare endast lämnats till förskolan, nu i större utsträckning anmäls till huvudmannen. Detta är i sig en effekt av att systemet gjorts mer känt för stadens medborgare och kunder.

I utredningsarbetet med anledning av inkomna anmälningar från Skolinspektionen, har det dock visat sig att information om anmäld händelse eller händelser inte kommit huvudmannen till kännan innan anmälningen har gjorts. Med anledning av detta behöver Förskoleförvaltningen fortsätta att aktivt arbeta med att informera allmänheten om möjligheten att lämna in synpunkter via synpunktshanteringssystemet. Ett led i detta är att alla medarbetare behöver känna till hur inkomna synpunkter skall hanteras, vilket respektive chef behöver säkerställa. Det är viktigt att i ett tidigt skede få möjlighet att bemöta och åtgärda eventuella brister i verksamheten. Inkomna synpunkter är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet på alla nivåer i förvaltningen.

Under hösten inkom en synpunkt gällande önskemål om förbättrad information om de öppna förskolorna och familjecentralerna i staden. Önskemål om mer samlad information om öppettider och aktiviteter för de olika enheterna framfördes. Detta föranledde en översyn av hemsidorna och en gemensam kalender innehållande aktiviteter från alla de öppna förskolorna och familjecentralerna skapades.

Synpunkt inkom under hösten även gällande information om inloggning i förskolans IT-stöd för

ansökan/uppsägning av förskoleplats och schemahantering, vilken föranledde förbättringsåtgärder i form av mer och tydligare information på hemsidan.

Under hösten inkom vidare flera synpunkter på Kerstinsgårdens utemiljö, med anledning av att utegården minskade då en skolpaviljong sattes upp på förskolan område. Detta föranledde att Förskoleförvaltningen förde frågan vidare till Lokalförsörjningsförvaltningen, som utredde ärendet. Det resulterade i att åtgärder inte behövde vidtagas för att utöka utegården på berörd förskola, då en mätning av utegårdens storlek visade att tillräckligt med friyta fanns även efter uppsättande av paviljongen.

Under 2017 har trettio synpunkter inkommit till förvaltningen via synpunktshanteringsystemet. Antalet synpunkter har således ökat under andra halvåret då det under första halvåret endast inkom fyra synpunkter. En anledning till denna ökning bör vara att synpunkter som tidigare endast lämnats till förskolan, nu i större utsträckning anmäls till huvudmannen. Detta är i sig en effekt av att systemet gjorts mer känt för stadens medborgare och kunder.

I utredningsarbetet med anledning av inkomna anmälningar från Skolinspektionen, har det dock visat sig att information om anmäld händelse eller händelser inte kommit huvudmannen till känna innan anmälningen har gjorts. Med anledning av detta behöver Förskoleförvaltningen fortsätta att aktivt arbeta med att informera allmänheten om möjligheten att lämna in synpunkter via synpunktshanteringsystemet. Ett led i detta är att alla medarbetare behöver känna till hur inkomna synpunkter skall hanteras, vilket respektive chef behöver säkerställa. Det är viktigt att i ett tidigt skede få möjlighet att bemöta och åtgärda eventuella brister i verksamheten. Inkomna synpunkter är en viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet på alla nivåer i förvaltningen.

Under hösten inkom en synpunkt gällande önskemål om förbättrad information om de öppna förskolorna och familjecentralerna i staden. Önskemål om mer samlad information om öppettider och aktiviteter för de olika enheterna framfördes. Detta föranledde en översyn av hemsidorna och en gemensam kalender innehållande aktiviteter från alla de öppna förskolorna och familjecentralerna skapades.

Synpunkt inkom under hösten även gällande information om inloggning i förskolans IT-stöd för ansökan/uppsägning av förskoleplats och schemahantering, vilken föranledde förbättringsåtgärder i form av mer och tydligare information på hemsidan.

Under hösten inkom vidare flera synpunkter på Kerstinsgårdens utemiljö, med anledning av att utegården minskade då en skolpaviljong sattes upp på förskolan område. Detta föranledde att Förskoleförvaltningen förde frågan vidare till Lokalförsörjningsförvaltningen, som utredde ärendet. Det resulterade i att åtgärder inte behövde vidtagas för att utöka utegården på berörd förskola, då en mätning av utegårdens storlek visade att tillräckligt med friyta fanns även efter uppsättande av paviljongen.

I utredningsarbetet med flertalet av de anmälningar till Barn- och elevombudet och Skolinspektionen som Grundskolenämnden fått emot sig under 2016 och början av 2017, har det visat sig att informationen om händelsen eller händelserna som föranlett anmälan inte kommit huvudmannen till känna innan anmälningen har gjorts. Med anledning av detta har Grundskoleförvaltningen under 2017 aktivt arbetat med att informera allmänheten om möjligheten att lämna in synpunkter via synpunktshanteringsystemet. Förhoppningen med detta är att ärenden som tidigare gått såpass långt att en anmälan till Barn- och elevombudet och Skolinspektionen har skett, istället ska komma huvudmannen till känna i ett betydligt tidigare skede och omgående kunna hanteras. Även om antalet inkomna synpunkter av denna karaktär i relation till antalet anmälningar till Barn- och elevombudet och Skolinspektionen som Grundskolenämnden fått emot sig under 2017 är få, kan man se att ett flertal inkommit under året. Dessa har omgående hanterats huvudmannen och således har flera möjliga anmälningar till Barn- och elevombudet och Skolinspektionen kunnat undvikas.

Ett större antal synpunkter gällande skolskjuts vid Dalsjöskolan inkom vid höstterminens början. Åtgärder vidtogs omgående och lektionsschemat lades om för att på ett bättre sätt passa tiderna för skolskjutsen vid skolans slut. Även om det såklart är olyckligt att detta problem uppstod är det positivt

att flertalet vårdnadshavare använde sig av systemet för att lämna in sina synpunkter.

Totalt sett är dock antalet inkomna synpunkter under året anmärkningsvärt få, sett till verksamhetens storlek. Anledningen till detta låga antal bedöms bero på att de som lämnar synpunkter till Grundskolenämndens verksamhet fortfarande ofta vänder sig direkt till en verksamhetsföreträdare med sin synpunkt istället för att skicka in dem via systemet. Arbetet med att sprida informationen om möjligheten att lämna synpunkter via systemet samt förbättra arbetet med hanteringen av inkomna synpunkter är en ständigt pågående process vilket kommer att fortsätta även under 2018.

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden har mottagit totalt sju (7) synpunkter under perioden januari-december 2017. Av de inkomna synpunkterna var ett förslag och sex klagomål. En åttonde inrapporterad synpunkt saknade innehåll.

Förslaget gällde nytt program i gymnasieskolan.

Av de sex klagomålen var två riktade till förvaltningsledningen/Utbildningskontoret. En av dessa handlade om avisande av otillbörlig person från en gymnasieskola i samband med Öppet hus och den andra om utsändning av gymnasieinformation i pappersformat. När det gäller de fyra klagomålen som ställts till gymnasieskolan handlade en om frånvaroregistrering, en om information om krav på läkarintyg i samband med frånvaro och två om skrivningar på sociala medier.

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

Under perioden har inga synpunkter inkommit rörande fysisk miljö.

Synpunkt lämnades med önskemål om Faxnummer som skulle vara tillgängligt . Detta lades ut på Borås stads hemsida. På samma sätt framfördes önskemål kring information om verksamt som även kompletterades och lades ut på hemsidan.

Några synpunkter rörde social jourverksamhet och här ledde synpunkterna till att vissa rutiner förändrades.

För att uppmuntra till ökad användning av synpunkter har Individ- och familjeomsorgsförvaltningen lagt in utbildnings- och inspirationstillfällen kring användning av synpunkter med enheterna i förvaltningen. Fler synpunkter ger möjlighet till att arbeta med ständiga förbättringar.

Arbetslivsnämnden har mottagit totalt 13 synpunkter under perioden januari-december 2017. Av de framförda synpunkterna var tolv klagomål och ett beröm. Två av synpunkterna på försörjningsenheten är sekretess och kan endast ses av berörd handläggare.

De inkomna synpunkterna har hanterats delvis enligt synpunktsrutinen. Kriterier har dock inte valts i alla ärenden. Förvaltningen har arbeta med att göra rutinen känd under hösten 2017. Dessutom är det numera två användare som är ansvariga för systemet på förvaltningen och kan vara behjälpliga vid eventuella frågor som uppstår vid handläggning.

Synpunkterna har utgjort underlag för granskning och vid behov förbättring och utveckling av förfaranden och rutiner.

Inkomna synpunkter under under såväl 2016 som 2017 har bidragit till granskning av externa utförare. De synpunkter som berör de kommunalt förvaltade områdena är spridda på flera olika områden och är av varierande art. De har behandlats var och en för sig men inga generella slutsatser kan dras av att studera materialet varför inga övergripande utvecklings- eller förändringsarbeten följer.

Vård- och äldrenämnden arbetar med ständiga förbättringar genom att varje enhet får analysera sina inkomna synpunkter och eventuella utvecklingsområde, dessa ska sedan tas med i egenkontrollen för 2018. Även en förvaltningsövergripande analys görs. Då så få synpunkter kategoriserats är det svårt att dra några slutsatser om de vanligast förekommande synpunkterna.

5 Avslutade synpunktsärenden

Totalt antal avslutade ärenden	Totalt antal ej avslutade ärenden	Totalt antal synpunkter som inkom under perioden januari – december 2017
1032	37	1069

6 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Majoriteten av förvaltningarna har delvis eller fullt ut följt rutinen. För att förbättra detta ytterligare finns det ett behov av ytterligare implementeringsarbete/utbildningar något som kommer att genomföras under 2018.

Kommunstyrelsen (2018-02-21)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Ärenden har överlag besvarats enligt rutin, dock har avslut och kategorisering av ärenden inte alltid skett inom avsedd tidsram. För att åtgärda detta kommer det informeras och utbildas inom förvaltningen.

Lokalförsörjningsnämnden (2018-02-07)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Samhällsbyggnadsnämnden (2018-01-30)

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

Servicenämnden (2018-01-29)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Tekniska nämnden (2018-02-08)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Rutinen är rätt så inarbetad inom förvaltningen dock har vi några saker som vi måste vara bättre på:

Att återkoppla inom den tiden som anges i Borås Stads rutinbeskrivning för hantering av synpunkter. Under 2017 har ca 20% av de inkomna synpunkterna inte besvarats i tid.

Och att avsluta ärenden i tid.

Miljö- och konsumentnämnden (2018-02-23)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Dröjde tyvärr med återkoppling i ett ärenden som vi registrerade i Borås Rent & Snyggt-appen istället.

Fritids- och folkhälsonämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Förvaltningen har till större delen följt synpunktsrutinen. Då det nya synpunktssystemet Infracontrol infördes valde förvaltningen skapa egna lathundar för att underlätta arbetet för handläggarna.

Kulturnämnden (2018-02-05)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Delvis Kulturförvaltningen har delvis följt rutinen. Tre av de som lämnat in synpunkter har inte fått svar i tid, vilket är inom 10 arbetsdagar.

Förskolenämnden (2018-02-08)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Alla utom en synpunkt har hanterats enligt beslutad rutin. Anledningen till att en synpunkt inte avslutats inom tio dagar beror på systemfel, att synpunkten skickades runt mellan förvaltningar och att den inte kom synpunktsansvarig tillkänna förrän den redan var försenad. När den blev känd för synpunktsansvarig, hanterades den och avslutades samma dag. Det finns dock ett behov av ett fortsatt implementeringsarbete av rutinen så att den är känd och används av alla medarbetare.

Grundskolenämnden (2018-01-24)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut Förvaltningen använder sig regelbundet av rutinen i samband med synpunktshantering.

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Individ- och familjeomsorgsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Anteckningsfältet har inte alltid använts för att redovisa åtgärd

Arbetslivsnämnden (2018-02-22)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Delvis Kriterier har inte valts i alla ärenden. Viktigt att alla handläggare känner till rutinen.

Sociala omsorgsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Handläggningstider har i enstaka fall överskridit rutinens anvisade tidsgränser.

Vård- och äldrenämnden (2018-02-06)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Nämnden följer rutinen men behöver bli bättre på att återkoppla inom utsatt tid. Ett annat förbättringsområde är att alla synpunkter kategoriseras enligt de kommungemensamma kriterierna.

7 Synpunktsrutinen

	Status	Kommentar
Borås Stad har under året följt synpunktsrutinen	Till större delen	Majoriteten av förvaltningarna har delvis eller fullt ut följt rutinen. För att förbättra detta ytterligare finns det ett behov av ytterligare implementeringsarbete/utbildningar något som kommer att genomföras under 2018.

Kommunstyrelsen (2018-02-21)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Ärenden har överlag besvarats enligt rutin, dock har avslut och kategorisering av ärenden inte alltid skett inom avsedd tidsram. För att åtgärda detta kommer det informeras och utbildas inom förvaltningen.

Lokalförsörjningsnämnden (2018-02-07)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Samhällsbyggnadsnämnden (2018-01-30)

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

Servicenämnden (2018-01-29)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Tekniska nämnden (2018-02-08)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Rutinen är rätt så inarbetad inom förvaltningen dock har vi några saker som vi måste vara bättre på:

Att återkoppla inom den tiden som anges i Borås Stads rutinbeskrivning för hantering av synpunkter. Under 2017 har ca 20% av de inkomna synpunkterna inte besvarats i tid.

Och att avsluta ärenden i tid.

Miljö- och konsumentnämnden (2018-02-23)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Dröjde tyvärr med återkoppling i ett ärenden som vi registrerade i Borås Rent & Snyggt-appen istället.

Fritids- och folkhälsonämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Förvaltningen har till större delen följt synpunktsrutinen. Då det nya synpunktssystemet Infracontrol infördes valde förvaltningen skapa egna lathundar för att underlätta arbetet för handläggarna.

Kulturnämnden (2018-02-05)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Delvis Kulturförvaltningen har delvis följt rutinen. Tre av de som lämnat in synpunkter har inte fått svar i tid, vilket är inom 10 arbetsdagar.

Förskolenämnden (2018-02-08)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Alla utom en synpunkt har hanterats enligt beslutad rutin. Anledningen till att en synpunkt inte avslutats inom tio dagar beror på systemfel, att synpunkten skickades runt mellan förvaltningar och att den inte kom synpunktsansvarig tillkänna förrän den redan var försenad. När den blev känd för synpunktsansvarig, hanterades den och avslutades samma dag. Det finns dock ett behov av ett fortsatt implementeringsarbete av rutinen så att den är känd och används av alla medarbetare.

Grundskolenämnden (2018-01-24)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut Förvaltningen använder sig regelbundet av rutinen i samband med synpunktshantering.

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Fullt ut

Individ- och familjeomsorgsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Anteckningsfältet har inte alltid använts för att redovisa åtgärd

Arbetslivsnämnden (2018-02-22)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Delvis Kriterier har inte valts i alla ärenden. Viktigt att alla handläggare känner till rutinen.

Sociala omsorgsnämnden (2018-02-01)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Handläggningstider har i enstaka fall överskridit rutinens anvisade tidsgränser.

Vård- och äldrenämnden (2018-02-06)

Förvaltningen har under året följt synpunktsrutinen Till större delen Nämnden följer rutinen men behöver bli bättre på att återkoppla inom utsatt tid. Ett annat förbättringsområde är att alla synpunkter kategoriseras enligt de kommungemensamma kriterierna.

8 Vidarebefordrade ärenden

Antal vidarebefordrade synpunkter till externa organisationer, föreningar eller bolag.	41
---	-----------