

Bilaga Rapportering av synpunktshantering

Sammanfattning till årsredovisningen 2024

Med utgångspunkt i Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar ställdes frågorna som anges nedan till nämnder och bolag i den årliga uppföljningen. Frågorna har till i år reviderats för att kunna fånga möjlig utveckling inom kommunkoncernens synpunktshantering.

- Har ni ändamålsenliga arbetssätt, systemstöd och rutiner för synpunktshantering? Om inte, beskriv vad ni saknar och önskar utveckla.
- Har ni under året identifierat något övergripande mönster gällande inkomna synpunkter? Beskriv kort vilka mönster ni sett och hur ni i så fall arbetat med det?
- Är det någon/några inkomna synpunkter under året som lett till något större utvecklingsarbete hos er? Beskriv det i så fall kort.

Sammanfattning av svaren på ovan nämnda frågor

Fråga 1 – Ändamålsenliga arbetssätt, systemstöd och rutiner

Majoriteten av nämnderna och bolagen bedömer att de har ändamålsenliga arbetssätt, systemstöd och rutiner. En mindre del av nämnderna och bolagen nämner systemstöd och rutiner som utvecklingsområden. Flertalet nämnder har under året anslutit till systemstödet för synpunktshantering, DF Respons, för hela eller delar av verksamheten. För vissa verksamheter är införandet fortfarande pågående och planeras att slutföras under 2025. En del bolag undersöker fortfarande om DF Respons kan passa deras verksamhet och vissa bolag har redan ett annat adekvat systemstöd.

Fråga 2 – Övergripande mönster

Två tredjedelar av nämnderna och ungefär hälften av bolagen kan se ett övergripande mönster i de inkomna synpunkterna. Inom en nämnd var det ett tydligt mönster att en verksamhet hade mottagit många synpunkter inom kategorin beröm. För vissa nämnder och bolag är det övergripande mönstret bekant sedan tidigare år samt bedöms kunna hanteras i den löpande verksamheten. En nämnd beskriver ett tydligt nytt identifierat område som lett till ett större utvecklingsarbete.

Fråga 3 – Större utvecklingsarbete

För majoriteten av nämnderna och bolagen har inkomna synpunkter inte lett till något större utvecklingsarbete. Däremot uppger de flesta nämnder och bolag att mindre utvecklingsarbeten har genomförts där majoriteten av förbättringarna genomförts i

det löpande arbetet. Vissa nämnder och bolag lyfter även att utvecklingsarbete sker i dialog och samverkan med andra nämnder eller bolag inom kommunkoncernen.

Koncernövergripande arbete med synpunktshantering

Under året har projektet som arbetat med införandet av systemstödet för synpunktahantering, DF Respons, avslutats och arbetet har övergått till förvaltning i objektorganisationen. Majoriteten av nämnderna har anslutit sig till DF Respons, vissa verksamheter står i kö för att ansluta sig, och möjlighet finns fortfarande för nämnder och bolag att ansluta sig till systemstödet längre fram.

Under året har även en indikator för att följa hanteringen av synpunkter tagits fram och kommer att rapporteras på av hela kommunkoncernen för år 2025.

En översyn av Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar har påbörjats.

Slutsatser och fortsatt arbete

Slutsatsen är att majoriteten av nämnderna och bolagen har ändamålsenlig hantering av inkomna synpunkter från invånare, även om viss variation förekommer. Visst utvecklingsbehov finns fortsatt kopplat till systemstöd och rutiner.

I svaren på frågorna i årsuppföljningen framkommer även att de som redan anslutit sig till systemstödet för synpunktshantering är nöjda med systemet och upplever det stödjande.

Flera av nämnderna och bolagen kan se övergripande mönster gällande inkomna synpunkter där de i flera fall leder till förbättringsinsatser. Det är dock ovanligt att det leder till några större utvecklingsarbeten.

Nämnders och bolags arbete med synpunktshantering bedöms ha förbättrats genom införandet av systemstödet, DF Respons. För att fortsätta den goda trenden kommer översynen av Riktlinjen för hantering av synpunkter, fel, avvikelser och servicemätningar slutföras. I översynen ska även frågan om det behövs en riktlinje som enbart fokuserar på synpunktshantering utredas. Detta för att förstärka inriktningen att arbeta verksamhetsutvecklande med inkomna synpunkter och även lyfta arbetet till en mer övergripande systemnivå.

Fortsatt uppföljning av systemstödet DF Respons kommer genomföras då fler verksamheter inom nämnder och bolag fortsätter att ansluta sig. Möjligheter till att skapa en helhetsbild för koncernövergripande statistik om synpunkter från DF Respons kommer utredas. Detta för att möjliggöra övergripande analyser och kunna skapa synergieffekter i olika verksamheters utvecklingsarbete.

Resultatet från den nya indikatorn om synpunktshantering kommer att analyseras, tolkas och vid behov rendera i åtgärder. Indikatorn i sig kommer även att följas upp så att det kan säkerställas att den mäter det som avses samt att resultatet av den skapar nytta.