

Bilaga - Rapportering av synpunktshantering

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.

- 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 till årsredovisningen 2025

Ändamålsenliga arbetssätt, systemstöd och rutiner

De flesta av kommunens nämnder uppger att de har ändamålsenliga rutiner och arbetssätt för att kontinuerligt hantera inkomna synpunkter. Ett fåtal nämnder lyfter att det finns viss utvecklingspotential men att det i det stora hela fungerar ändamålsenligt. Två nämnder tar upp att de på en övergripande förvaltningsnivå ser att de saknar ändamålsenliga arbetssätt och har beslutat att ansluta till det koncerngemensamma digitala systemstödet för synpunktshantering. Med syfte att säkerställa en mer enhetlig, spårbar och kvalitativ synpunktshantering. Nio nämnder använder idag det digitala systemstödet, två nämnder har beslutat att ansluta under 2026 och en nämnd har under 2025 tagit ett inriktningsmål att ansluta.

Flertalet bolag uppger att de har ändamålsenliga rutiner och arbetssätt för synpunktshantering. Ett mindre antal bolag lyfter att de ser möjligheter att kunna förbättra sitt arbete med att hantera synpunkter. Två bolag överväger alternativet att ansluta sig till det digitala systemstödet för att ytterligare förbättra sina arbetssätt kring synpunktshantering.

Övergripande mönster och större utvecklingsarbeten

Ungefär hälften av nämnderna och bolagen kan se ett övergripande mönster i de inkomna synpunkterna. För vissa nämnder och bolag är det övergripande mönstret bekant sedan tidigare år. Fyra nämnder och två bolag har genomfört någon typ av förbättrings eller åtgärdsaktivitet kopplat till det övergripande mönstret de identifierat.

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

Koncernövergripande arbete med synpunktshantering

Under året har ytterligare tre verksamheter anslutit sig till det digitala systemstödet för synpunktshantering. Objektet styra och leda är ansvarig för att stötta de verksamheter/nämnder/bolag som önskar ansluta sig till systemstödet.

I Mål och budget 2025 med plan för 2026–2027 fanns en indikator för synpunktshantering som nämnder och bolagsstyrelser rapporterat på - Andel inkomna synpunkter i form av klagomål och förbättringsförslag från invånare som hanterats (mottagen, bedömd, återkopplad och avslutad). Alla nämnder och bolag har inte kunnat rapportera in siffror till indikatorn. Anledningar som uppgetts för att rapportering inte kunnat genomföras har exempelvis varit att de saknar ett systematiskt sätt att få fram de efterfrågade uppgifterna, att synpunkter hanteras löpande utan att loggas en och en eller att det inte inkommit några synpunkter. Indikatorn för synpunktshantering finns inte med i Mål och budget för 2026.

Arbetet med revidering/översyn av Riktlinje för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning är pågående.

En kommunikationsinsats om hur man lämnar synpunkter genomfördes i sociala medier i samband med kommunikationen kring årets medborgarundersökning. En analys av de synpunkter som kom in under perioden då insatsen pågick visade ingen effekt i ökning av antalet inkomna synpunkter.

Analys och slutsats

I jämförelse med nämndernas och bolagens svar i föregående års uppföljning är årets svar tydligare när det gäller bedömningen av om arbetsätten för synpunktshantering är ändamålsenliga eller inte. De som ser att de har ett större behov av förbättring gällande arbetsätt för synpunktshantering har antingen beslutat att ansluta sig till det digitala systemstödet eller utreder om det kan vara ett lämpligt alternativ.

För bolagen kan inget samband ses mellan möjligheten att rapportera på indikatorn och användningen av det koncerngemensamma digitala systemstödet för synpunktshantering. För nämnderna finns däremot en tendens som visar att de som inte är anslutna till systemstödet inte har kunnat besvara indikatorn, medan de som är anslutna har haft möjlighet att göra det.

Under året har flera verksamheter ställt frågor om indikatorn, och dialoger har förts kring statistik samt arbetsätt för hantering av synpunkter. Sammantaget är bedömningen att indikatorn har bidragit till att nämnders och bolags arbete med synpunkter har uppmärksammats i större utsträckning.

Flera av nämnderna och bolagen kan se övergripande mönster gällande inkomna synpunkter där de i flera fall leder till förbättringsinsatser men oftast inte till några större utvecklingsarbeten. I några fall där man uppger att man ser återkommande övergripande mönster av inkomna synpunkter hänvisas mönstret till verksamhetens art och att inga åtgärder genomförs.

Slutsatsen är att nämnder och bolag i stor utsträckning har en välfungerande synpunktshantering i det dagliga arbetet. Inkomna synpunktsärenden tas emot och besvaras vid önskemål från synpunktslämnare. När det gäller arbetet med att analysera alla inkomna synpunkter som en helhet, identifiera mönster och initiera förbättringsinsatser ur ett övergripande perspektiv är det endast ett fåtal nämnder och bolag som arbetar aktivt med det.

Fortsatt arbete

Objektet planerar att fortsätta sitt arbete med enhetlighet inom det koncerngemensamma digitala systemstödet för synpunktshantering för att öka standardiseringen. En översyn av kategorierna som kan väljas av synpunktslämnare, när de lämnar synpunkter via uppsala.se, ska ses över för att underlätta för synpunktslämnare att sicka in sin synpunkt. Under våren 2026 planerar ytterligare tre verksamheter att ansluta till systemstödet.

Riktlinjen för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning är under fortsatt revidering och ska färdigställas under året.

Möjligheterna och nyttan med att skapa en helhetsbild av koncernövergripande statistik från det digitala systemstödet ökar i takt med att fler verksamheter använder systemet för sin synpunktshantering. Under 2026 kommer möjligheten att arbeta vidare med en övergripande analys av alla inkomna synpunkter utredas, för att identifiera eventuella mönster på övergripande nivå och i förlängningen skapa synergieffekter i olika verksamheters utvecklingsarbete.

Arbetet för att höja medvetenheten hos invånare, besökare och andra intressenter om möjlighet att lämna synpunkter om kommunens verksamheter föreslås att fortsätta.