

Kvalitetsutvecklare, Ekonomi och kvalitet

Dag Lanneskog

0431-87000

Dag.lanneskog@engelholm.se

Kommunstyrelsen

Åsikter rapport över svarstider, januari-juni 2016

Ärendebeskrivning

Åsikten är ett system för hantering av synpunkter och förslag om hur Ängelholms kommun kan bli bättre. Synpunkter kan lämnas på webben (www.engelholm.se), med brev/vykort, e-post men också via telefon eller besök. Åsikten hanteras av Kundtjänst, som tar emot och besvarar inkomna Åsikter.

Inkomna förbättringsförslag skickas vidare till berörd verksamhet.

Beslutsunderlag

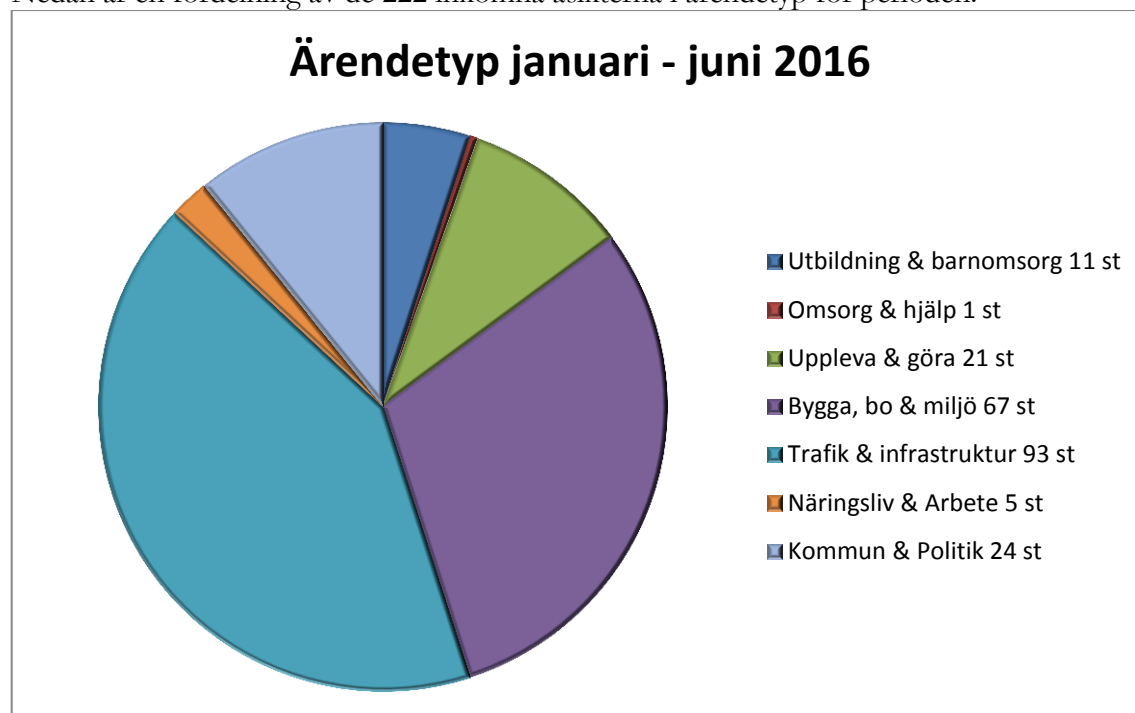
Tjänsteutlåtande från Ekonomi och kvalitet, servicestöd, 19 juli 2016.

Rapport över Åsikter, januari till och med juni 2016.

Utredning

Ärendetyper

Nedan är en fördelning av de 222 inkomna åsikterna i ärendetyp för perioden.



Majoriteten av Åsikter som inkommit under perioden berör diverse trafik och infrastruktur. Det är oftast önskemål eller förslag till förbättringsåtgärder kring hastighetsbegränsningar, farthinder, kollektivtrafik, gång- och cykelvägar. Det förekommer även en del klagomål på parkeringsregler, tung trafik och underhåll av vägar.

Under Uppleva och göra kommer förslag för att underlätta för turism och åtgärder för att höja säkerheten vid idrottsanläggningar där barn befinner sig. Det inkom även cirka tio frågor och synpunkter om 500-årsjubileet.

Under Bygga, bo och miljö fanns det under vintermånaderna flera synpunkter på belysning i parker och under våren synpunkter och klagomål om skötsel av grönytor. Det kom även fem synpunkter kring hur ett eventuellt strandskydd skulle kunna se ut samt frågor kring vad kommunen har vidtagit för åtgärder för att skydda stranden samt frågor och klagomål kring avfallshanteringen.

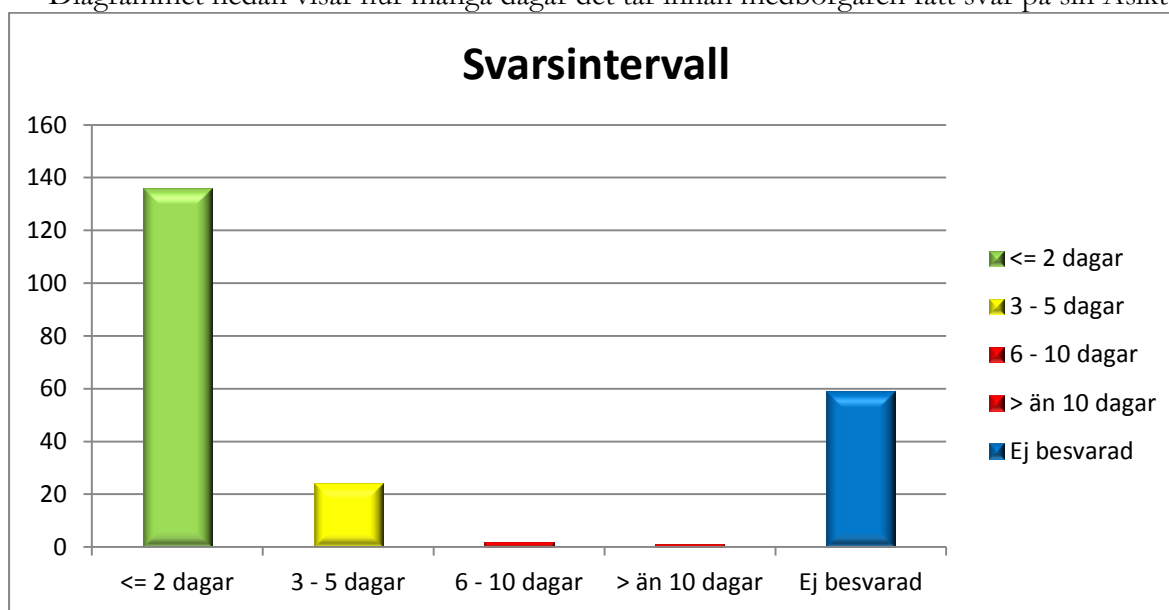
Under Kommun & politik finns det cirka fem klagomål på den höjda avfallstaxan samt synpunkter till förbättringsområden på kommunens hemsida.

Att de inkomna åsikterna i stor utbredning handlar om infrastruktur, offentlig miljö och miljöskydd innebär inte per automatik att det är de enda frågorna som är viktiga för medborgarna. SCBs analys av Medborgarundersökningen våren 2016 (ett urval av 1200 ängelholmare i åldern 18-84 år) visar bland annat att förutom gator och vägar bör idrotts- och motionsanläggningar, grundskolan, äldreomsorgen och stöd för utsatta personer vara kommunala verksamheter som uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Ängelholm.

Samtliga inkomna åsikter går att läsa i bilagorna.

Tidsintervall för svar

Diagrammet nedan visar hur många dagar det tar innan medborgaren fått svar på sin Åsikt:



Med mindre än två dagar innebär att avsändaren fått eller börjat få ett svar på sin fråga två arbetsdagar efter frågan ställts. Andelen åsikter som besvaras inom två arbetsdagar efter åsikten inkommit är 83 %. Motsvarande siffra 2015 var 62 %, vilket är en klar förbättring. Av de ärenden som tar längre tid får avsändaren även ofta ett bekräftelsemejl på att ärendet är registrerat och under utredning. Det ärende som tog mer än 10 dagar missades och besvarades istället vid sammanställningen av månadens inkomna åsikter. De antal åsikter där svar inte återkopplades till avsändaren beror på att avsändaren inte önskade svar eller inte angav några kontaktuppgifter.

| Månad | Antal | <=2 dgr | 3-5 dgr | 6-10 dgr | >10 dgr |
|---------------------|----------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Januari | 19 | 15 | 3 | 1 | |
| Februari | 25 | 23 | 2 | | |
| Mars | 27 | 20 | 6 | 1 | |
| April | 31 | 28 | 3 | | |
| Maj | 29 | 23 | 6 | | |
| Juni | 32 | 27 | 4 | | 1 |
| Totalt antal | 163 | 136 | 24 | 2 | 1 |
| | Total % | 83 % | 15 % | 1 % | 1 % |

Framtida åtgärder

Ett framtida kundtjänstverktyg, som för närvarande utreds inför upphandling, förväntas kunna erbjuda bättre möjligheter till publika forum för medborgarkontakt och intern effektivitet. Exempelvis strävas efter att tillgängliggöra för medborgarna vanliga frågor och svar via kommunens hemsida som gör att de får önskad information direkt, att samordna och effektivare kunna följa upp olika kommunikationskanaler för att snabbare ge en bättre helhetsbild av vilka åsikter som inkommer och vad som behöver åtgärdas.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar

att godkänna rapporten

att överlämna rapporten till huvuduppgiften för kännedom och eventuella åtgärder

—

Lilian Eriksson
Kommundirektör

Stefan Marthinsson
Ekonomichef

Beslutet expedieras till:

Kundtjänst