

Synpunktshantering –rapport för januari- april 2014

Tyresö kommuns gemensamma synpunktshanteringssystem ska säkerställa att alla synpunkter behandlas på samma sätt oavsett hur de kommer in eller vilken förvaltning de lämnats till. Systematisk synpunktshantering är ett led i arbetet med att öka medborgarnas möjlighet till inflytande och påverkan i kommunens verksamhet och utveckling.

För att se mönster och trender görs sammanställningar¹ som ger underlag för analyser. Synpunktshanteringen i Tyresö kommun följer en fastställd process och styrs av gemensamma rutiner. Synpunkterna samlas i en gemensam E-tjänsteportal och fördelas sedan vidare i organisationen för handläggning. Chefen för kvalitetsenheten har ansvar för att följa upp, kvalitetssäkra och utveckla processen.

Portalen är uppdelad inom olika områden. Medborgare kan lämna synpunkter inom Boende & Miljö, Förskola & Skola, Gymnasium & Vuxenutbildning, Kultur & Fritid, Näringsliv & Arbete, Omsorg & Socialt stöd samt Kommunens övriga service. Vintertid kan synpunkter lämnas separat om snöröjning och sommartid om badplatser.

Det kvarstår en del utvecklingsarbete innan samtliga delar i hanteringen är kvalitetssäkrad. Delprojektet som omfattar synpunktshanteringen fortgår under resten av året med prioritering på hur sekretess ska säkerställas och på integrering med andra verksamhetssystem. Integrering är en förutsättning för ett ändamålsenligt och säkert system för synpunktshanteringen. Sökfunktion och rapportgenerering är andra delar som behöver utvecklas för att underlätta för handläggarna och ge bättre service till medborgarna.

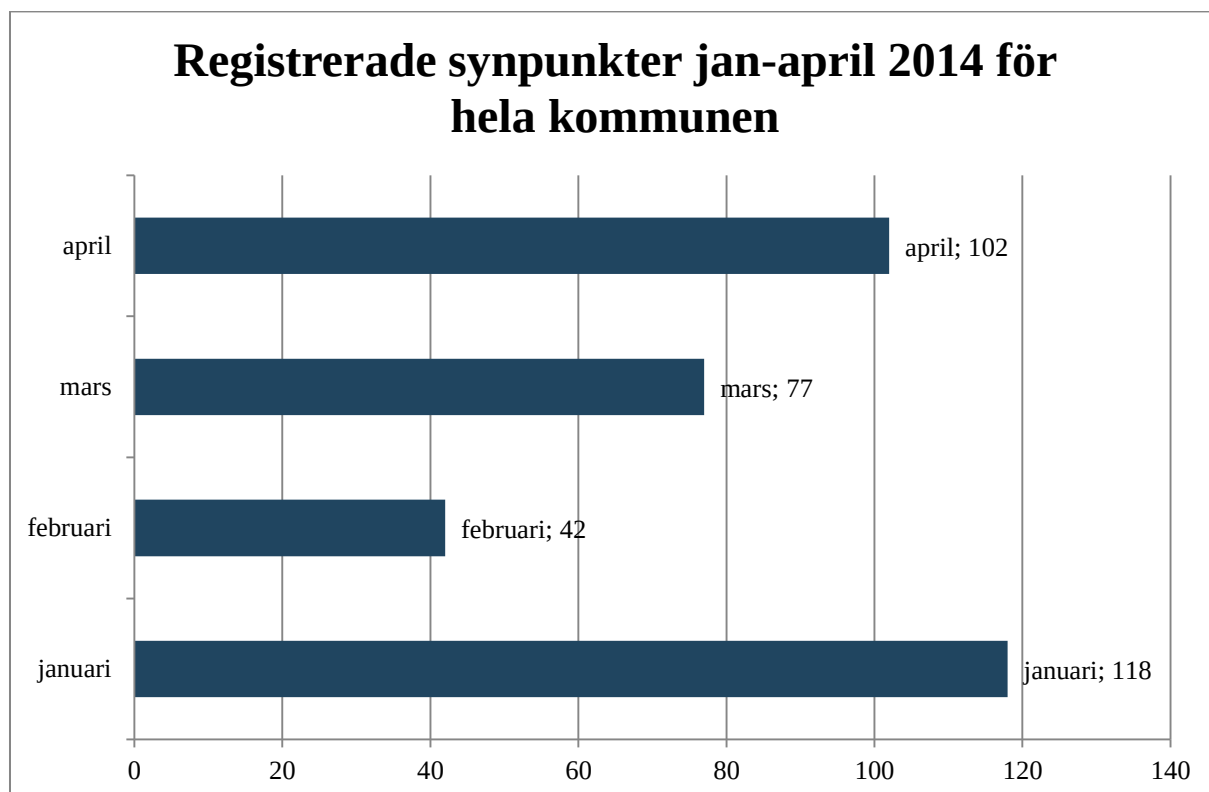
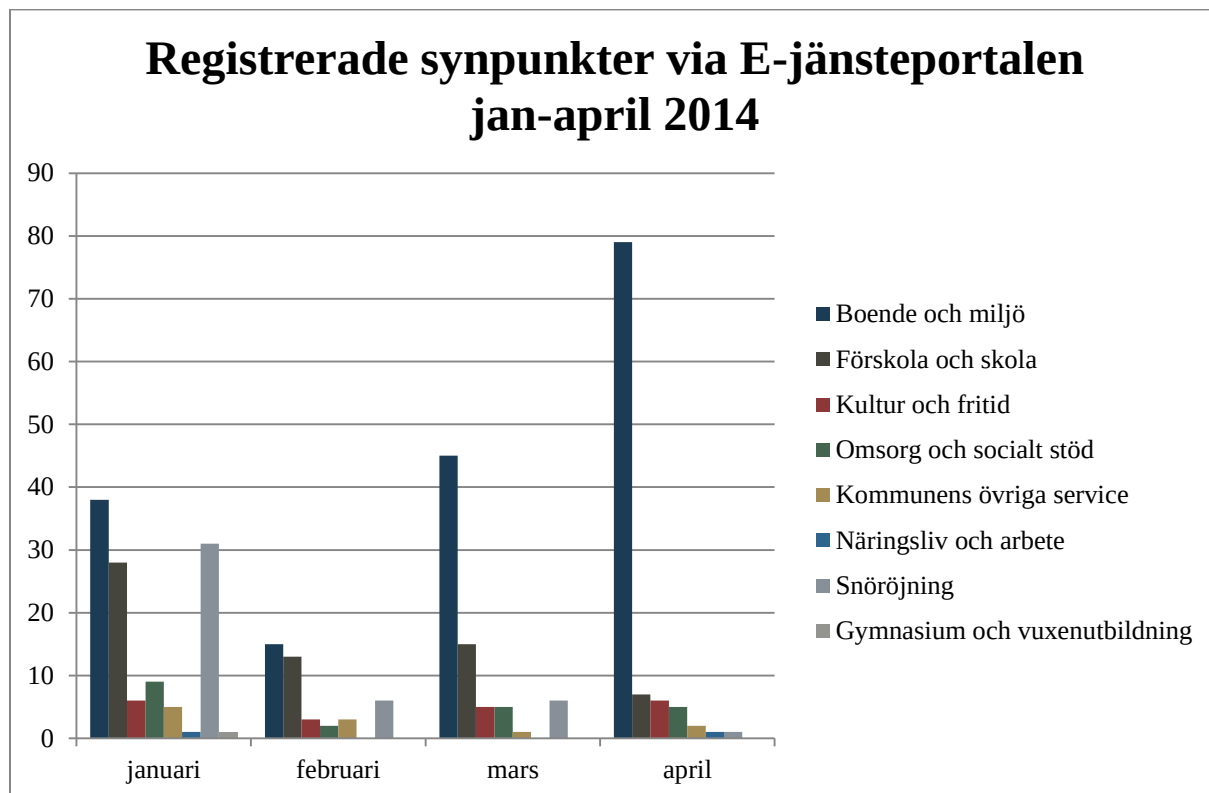
Sammanställning och uppföljning

Under perioden januari till och med april 2014 har 338 synpunkter registrerats via E-tjänsteportalen. Det har registrerats i snitt 84 synpunkter per månad. Allra flest synpunkter rör området boende och miljö, 177 stycken och då framförallt verksamheter som ansvarar för gator och trafik. Antalet synpunkter på snöröjningen är färre än 2013, vilket kan förklaras av den i stort sett snöfria vintern.

Antalet registrerade synpunkter varierar månadsvis. Detta gäller framför allt februari månad då endast hälften så många synpunkter registrerades jämfört med övriga månader i mätperioden. För området Boende och Miljö varierar från 15 synpunkter i februari till 79 stycken i april. Det är trafikfrågorna som dominerar tillsammans med synpunkter inom friluftsområdet och miljö och natur. Inom området förskola och skola handlar synpunkterna till största delen om svårigheter med Skolportalen och Bank-ID i samband med skolvalet. Flera synpunkter handlar om hur barnen i Trollbäcksområdet ska beredas plats i förskolan.

¹ Se bilaga 1

Det har inkommit en del förslag på förändringar och förbättringar från medborgarna. Inom exempelvis området Boende och Miljö framförs i stor utsträckning förslag på hur problemet som synpunkten handlar om kan lösas.



Bilaga 1

Statistik och uppföljning

Sammanställningar för hela kommunen och per område redovisas enligt följande plan.

Verksamhet	Tids-intervall	Typ av rapport	Kanaler för redovisning och verksamhets-utveckling	Levereras av
Kommun-styrelsen	Årligen	Årsrapport	Kommunstyrelsens sammanträde i februari	Kvalitets-enheten
Kommun-styrelsen och nämnder	Tertial	Statistik och uppföljning	Nämnder och utskott	Kvalitets-enheten
Kommun-direktör och kommun-ledningskontor	Tertial	Statistik och uppföljning	Kommun-direktörens ledningsgrupp	Kvalitets-enheten
Förvaltnings-chefer	Månadsvis	Statistik samt uppföljning	Förvaltningarnas ledningsgrupper	Kvalitets-enheten