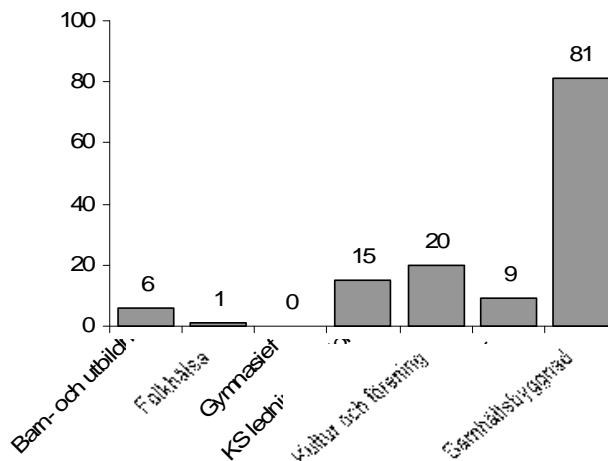


Tyck om Karlskoga – statistik för januari – april 2011

Sammanlagt har 133 ärenden (157 synpunkter) kommit in, vilket är ungefär dubbelt så många som motsvarande period förra året.

Vad handlar synpunkterna om?

Som vanligt är det samhällsbyggnadsförvaltningen som får de flesta synpunkterna. Drygt 60 procent av synpunkterna berör samhällsbyggnadsförvaltningen.



En synpunkt kan innehålla både ett klagomål och ett förslag, och ibland även ett beröm. Av alla inkomna synpunkter är 100 klagomål (64 %), 43 är förslag (27 %) och 14 är beröm (9 %). Klagomålen handlar framförallt om tjänstens kvalitet (30 %) och den fysiska miljön (24 %). Därefter kommer information (10 %).

Kategori	antal	%
- tjänstens kvalitet	36	30
- fysisk miljö	29	24
- information	12	10
- trafiksäkerhet	10	8
- övrigt	10	8
- tillgänglighet	9	8
- fysisk tillgänglighet	8	7
- bemötande	4	3
- delaktighet/inflytande	2	2
Summa	120	

Svarstider

Ungefär 70 procent av alla synpunktslämnare vill ha svar från kommunen. Kommunens svarstider har förbättrats, men kommunen håller fortfarande inte vad den lovar. Framförallt är det svarstiderna från ansvarig chef/handläggare som har förbättrats – 68 procent har svarat synpunktslämnaren inom utlovade fem arbetsdagar. 90 procent av mottagningsbekräftelserna har skickats inom två arbetsdagar.

Vad har synpunkterna lett till?

I 15 procent har synpunkterna lett till en förbättring eller kostnadsbesparing. Resterande synpunkter har inte lett någon förändring. Bland dessa finns ett relativt stort antal synpunkter som ännu inte är avslutade.