

Tyck om Karlskoga

Januari – augusti 2011

Sammanlagt kom 268 synpunkter (231 ärenden) in till och med augusti. Drygt två tredjedelar av dessa är avslutade. Resterande synpunkter är fortfarande öppna och är därmed inte färdighanterade.

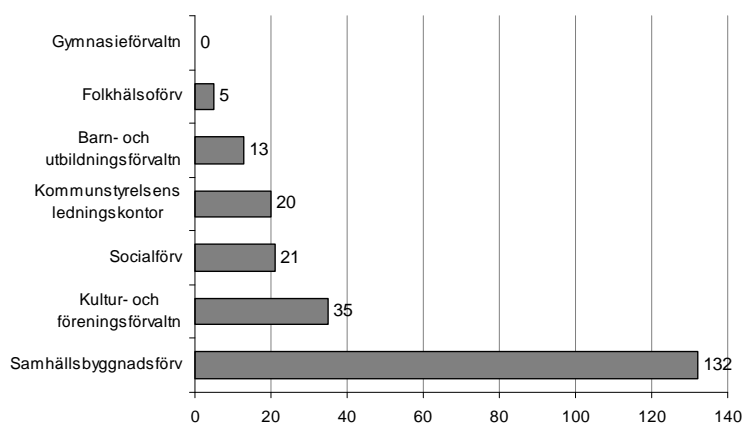
Publicering av synpunkter

I dag publicerar samtliga förvaltningar regelmässigt inkomna synpunkter utom samhällsbyggnadsförvaltningen, vilket innebär att ungefär en tredjedel av alla inkomna synpunkter och svar finns publicerade på kommunens webbplats. Synpunkter som är sekretessbelagda publiceras inte. Inte heller synpunkter som innehåller känsliga personuppgifter publiceras.

Vad handlar synpunkterna om?

Samhällsbyggnadsförvaltningen fick som vanligt flest synpunkter. Knappt 60 procent av synpunkterna berörde samhällsbyggnadsförvaltningens verksamheter. Övriga förvaltningar fick mellan 0 och 36 synpunkter.

Fördelning per förvaltning, jan – aug 2011



En synpunkt kan innehålla både ett klagomål och ett förslag, och ibland även ett beröm. Av alla inkomna synpunkter är 165 klagomål (62 %), 87 är förslag (32 %) och 16 är beröm (6 %). Klagomålen handlar framförallt om den fysiska miljön samt tjänsternas kvalitet.

Kategori	antal	%
– fysisk miljö	54	28
– tjänstens kvalitet	46	24
– övrigt	21	11
– information	20	10
– trafiksäkerhet	16	8
– tillgänglighet	12	6
– bemötande	11	6
– fysisk tillgänglighet	10	5
– delaktighet/inflytande	3	2
– handläggningstid	2	1
Summa	195	101

Återkoppling och svarstider

Drygt två tredjedelar av synpunktslämnarna (68 %) vill ha återkoppling/svar från kommunen. Kommunens svarstider har försämrats igen, kommunen håller fortfarande inte vad den lovar. Framförallt är det svarstiderna från ansvarig chef/handläggare som har försämrats – 58 procent har svarat synpunktslämnaren inom utlovade fem arbetsdagar. 81 procent av mottagningsbekräftelserna har skickats inom två arbetsdagar.

Vad har synpunkterna lett till?

I knappt en femtedel av fallen (17 %) har åtgärder vidtagits/kommer åtgärder att vidtas i enlighet med synpunktslämnarens önskemål. I lika många fall har hänvisning gjorts till framtida planering.

I 14 procent har synpunkterna/åtgärderna lett till en förbättring av information, rutiner, service eller tillgänglighet. Huvuddelen av synpunkterna har inte lett någon förändring. Bland dessa finns ett relativt stort antal synpunkter som ännu inte är avslutade.