

Kvalitetschef, Ekonomi och kvalitet

Ulrika Elming

0431-87 000

Ulrika.elming@engelholm.se

Kommunstyrelsen

## Åsikter rapport över svarstider, juni-december 2015

### Ärendebeskrivning

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

### Beslutsunderlag

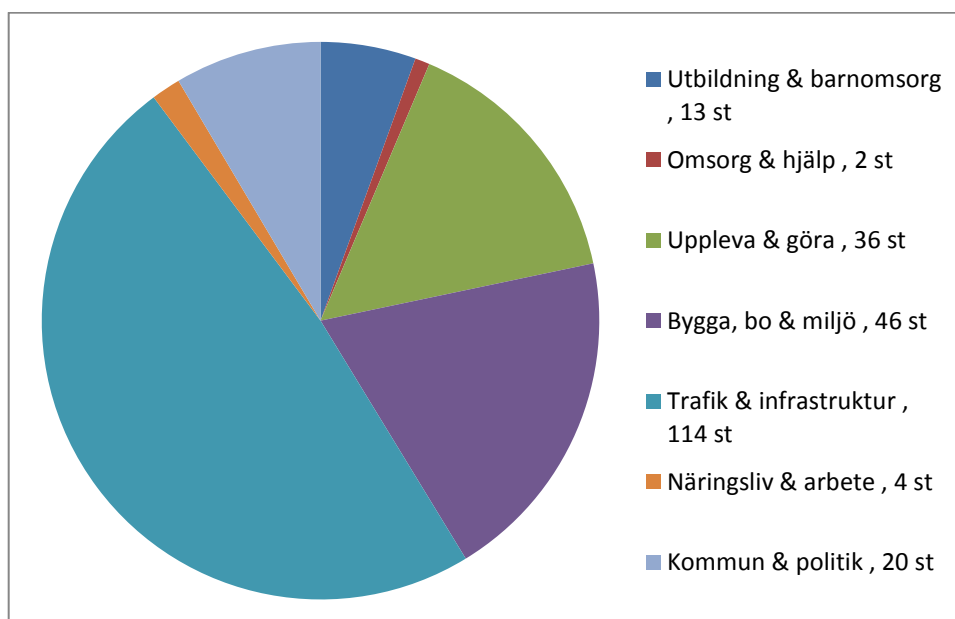
Tjänsteutlåtande från Ekonomi och kvalitet, servicestöd, 7 januari 2016

Rapport över Å-sikter, juni till och med december 2015

### Utredning

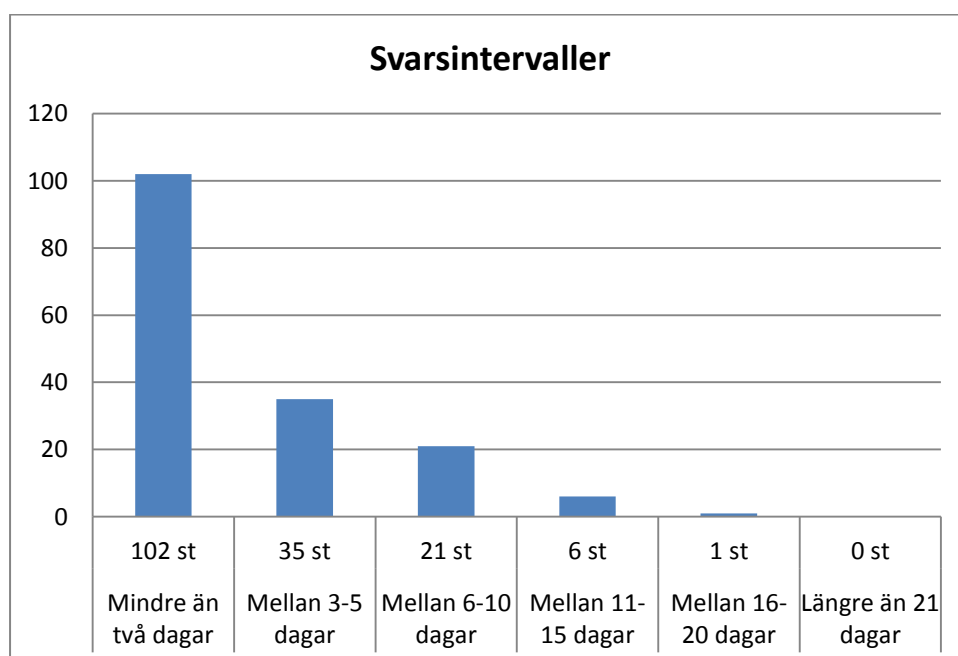
Nu redovisade period avser juni till och med december 2015:

Nedan en fördelning av de 235 inkomna åsikterna i ärendetyp för perioden juni-december:



Exempel på Åsikter som inkommit under perioden är önskemål och förslag kring miljöbesparningsåtgärder, gatubelysning, kollektivtrafik, levandegörande av stadsmiljöer exempelvis lekplatser, parkeringstillsyn, skötsel av grönytor, anpassning av busshållplatser och sänkande av hastigheter för biltrafik i olika delar av kommunen, ökad information kring byggprojekt/vägprojekt, gång- och cykelvägar, fler idrottshallar, behov av nattdagis, utökade öppettider även under vintertid för servicebyggnad/offentliga toaletter vid havet. Samtliga inkomna åsikter går att läsa i bilagorna.

Nedan ett diagram för perioden juni-december 2015 som visar hur många dagar det tar innan medborgaren fått svar på sin fråga:



Sammanställningen ovan visar att av de totalt 165 åsikter som inkommit under juni-december där medborgaren begärt svar så har 62 % besvarats inom två dagar, vilket är en liten förbättring jämfört med motsvarande period 2014 (2014: 60,2%). Ytterligare 21 % fick svar inom fem dagar där motsvarande resultat 2014 var 27,2%. Det har således blivit en förbättring på så sätt att fler får svar inom två dagar, men att det fortfarande finns ärenden som drar ut på tiden. Totalt inkom 235 åsikter varav 30 % inte önskar återkoppling. I de fall svaren har tagit längre tid än fem dagar är den primära orsaken att kundtjänst har behövt inhämta svar från huvuduppdragen, alternativt överlämnat åt huvuduppdrag att själva besvara Åsikten och därför inte kan härleda svarsdatum till åsiktslämnaren.

Så här fördelar sig svarstiden  
utifrån antal dagar i tabellform:

Månad	Antal	>2 dgr	3-5 dgr	6-10 dgr	11-15 dgr	16-20 dgr	21 dgr <	Inget svar önskas eller kontaktuppgifter saknas
Juni	40	12	7	4	1	0	0	16
Juli	24	8	1	2	3	0	0	10
Augusti	31	11	1	5	1	0	0	13
September	37	16	7	7	0	1	0	6
Oktober	40	24	8	1	1	0	0	6
November	37	16	5	2	0	0	0	14
December	26	15	6	0	0	0	0	5
<b>Totalt antal</b>	<b>235</b>	<b>102</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
	<b>Total %</b>	<b>43%</b>	<b>15%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>30%</b>

Ett framtida kundtjänstverktyg, som för närvarande utreds inför eventuell 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 ge en bättre helhetsbild av vilka åsikter som inkommer och vad som behöver åtgärdas. Sammantaget ska det resultera i bättre service till medborgarna.

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar

att godkänna rapporten

att överlämna rapporten till huvuduppdragen för kännedom och eventuella åtgärder

—

Lilian Eriksson  
Kommundirektör

Stefan Marthinsson  
Ekonomichef

## Beslutet expedieras till:

Kundtjänst