

Mottagare: Tekniska nämnden

Redovisning av synpunktshantering första halvåret 2025

Förslag till beslut

Tekniska nämnden beslutar att godkänna redovisningen av synpunktshantering 1 januari till 24 juni 2025.

Sammanfattning

Under perioden 1 januari–24 juni 2025 inkom totalt 332 synpunkter till teknikförvaltningen. Synpunkterna omfattar beröm, klagomål och förbättringsförslag från invånare, företag och besökare. De har kategoriserats utifrån ärendemening, typ och innehåll och ger en översikt över vilka frågor som rör förvaltningens verksamhet under perioden.

De områden som har flest synpunkter är kollektivtrafik (73 synpunkter), trafik- och vägfrågor (68 synpunkter) och VA-frågor (64 synpunkter). Andra återkommande områden är parkering, avfall och återvinning, lekplatser och parkmiljöer samt gång- och cykelvägar.

Synpunkter som rör upphandlade tjänster har skickats vidare till berörd entreprenör inom ramen för ordinarie driftkontakter. Ärenden utanför teknikförvaltningens ansvar har besvarats och hänvisats till rätt myndighet, i de fall synpunktslämnaren inte varit anonym.

Sammanställningen redovisas till tekniska nämnden enligt den nya ordningen där synpunkter rapporteras halvårsvis och inte längre i delårsrapporteringen.

Ärendebeskrivning

Teknikförvaltningen tar emot synpunkter via Region Gotlands gemensamma synpunktshantering, e-post och telefonsamtal. Synpunkterna registreras i ärendehanteringssystemet och utreds inom respektive verksamhetsområde. Förvaltningens målsättning är att synpunkter ska besvaras inom 14 dagar, men handläggningstiden kan variera beroende på ärendets omfattning.

Regionens synpunktshantering är öppen för alla som vill lämna beröm, klagomål eller förbättringsförslag. Synpunktslämnare kan välja att vara anonyma, vilket innebär att de inte får ett personligt svar. I dessa fall registreras en tjänsteanteckning som svar i ärendet, om någon vill begära ut svaret som allmän handling

Sammanställningen omfattar alla inkomna ärenden som registrerats under perioden 2025-01-01 till 2025-06-24. Ärenden som inte tillhör teknikförvaltningens ansvar har besvarats och, när det varit möjligt, hänvisats till rätt myndighet, exempelvis Transportstyrelsen eller Länsstyrelsen.

Indelningen i områden bygger på ärendemeningen, ärendets typ och innehåll. Det innebär att grupperingen utgår från vad synpunkten handlar om och inte från förvaltningens interna organisationsstruktur. Syftet är att ge nämnden en tydlig och transparent redovisning av återkommande teman i de inkomna ärendena.

Synpunkter som berör upphandlade tjänster har skickats vidare till berörd entreprenör inom ordinarie driftkontakter och hanterats enligt avtal.

Bedömning

Samtliga synpunkter som rör teknikförvaltningens verksamhet har omhändertagits och besvarats. Övriga ärenden som inte avser förvaltningens ansvar har besvarats och hänvisats vidare.

Synpunktshanteringen ger förvaltningen viktig information om behov, brister och förbättringsområden inom drift och underhåll. Synpunkterna används som ett underlag i det systematiska utvecklingsarbetet, i dialogen med entreprenörer och i planeringen av åtgärder inom förvaltningens verksamheter.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse teknikförvaltningen daterad 2025-12-09
Bilaga - Redovisning av synpunktshantering första halvåret 2025
Inkomna synpunkter 2025-01-01 - 2025-06-24

Teknikförvaltningen

Mats Eriksson
Tillförordnad teknisk direktör