

**4****Synpunktshantering i samhällsbyggnadsförvaltningen 2020
(sbf/2020:287)****Förslag till beslut**

Samhällsbyggnadsnämnden beslutar godkänna redovisningen angående synpunkter inkomna 2020.

Sammanfattning

Under perioden 2020-01-01 till 2020-08-31 registrerades totalt 898 synpunkter som inkomna till kommunen. Av dessa skickades 60% vidare till samhällsbyggnadsförvaltningens för besvarande. Förvaltningens mål för 2020 är att 70% av inkomna synpunkter skall besvaras inom tio arbetsdagar. För perioden som redovisas här blev resultatet att 78% besvarats inom tio arbetsdagar.

Ärendet

Enligt kommunens rutin för synpunktshantering ska inkomna synpunkter redovisas för berörd nämnd, minst en gång per år. Denna redovisning bygger på uppgifter från perioden 2020-01-01 till 2020-08-31.

Under perioden har 898 synpunkter inkommit till kommunen och registrerats i kommunens ärendehanteringssystem, LEX. Registreringen sker på kommunens Medborgarcenter.

En övervägande del, 60% (530stycken), har därefter skickats vidare till samhällsbyggnadsförvaltningen för besvarande, då de bedömts höra till förvaltningens verksamhetsområden.

Samhällsbyggnadsförvaltningens tjänsteskrivelse, daterad 2020-10-16, utgör underlag för beslutet.



2020-10-16

Dnr sbf/2020:287

Referens

Ann-Christine Gebart

Mottagare

Samhällsbyggnadsnämnden

Synpunktshantering i samhällsbyggnadsförvaltningen 2020

Förslag till beslut

Samhällsbyggnadsnämnden beslutar godkänna redovisningen angående synpunkter inkomna 2020.

Sammanfattning

Under perioden 2020-01-01 till 2020-08-31 registrerades totalt 898 synpunkter som inkomna till kommunen. Av dessa skickades 60% vidare till Samhällsbyggnadsförvaltningens för besvarande. Förvaltningens mål för 2020 är att 70% av inkomna synpunkter skall besvaras inom 10 arbetsdagar. För perioden som redovisas här blev resultatet att 78% besvarats inom 10 arbetsdagar.

Ärende

Enligt kommunens rutin för synpunktshantering ska inkomna synpunkter redovisas för berörd nämnd, minst en gång per år. Denna redovisning bygger på uppgifter från perioden 2020-01-01 till 2020-08-31.

Under perioden har 898 synpunkter inkommit till kommunen och registrerats i kommunens ärendehanteringssystem, LEX. Registreringen sker på kommunens Medborgarcenter.

En övervägande del, 60% (530stycken), har därefter skickats vidare till samhällsbyggnadsförvaltningen för besvarande, då de bedömts höra till förvaltningens verksamhetsområden.

Förutom de registrerade synpunkterna nås förvaltningen även av synpunkter, frågor och önskemål som inkommer via andra kanaler, exempelvis genom direktkontakt med enskilda handläggare eller via funktionsbrevlådor. Ett problem med detta är att dessa synpunkter riskerar att förbli oregistrerade och därigenom inte blir synliga i synpunktshanteringssystemet eller i statistiken över inkomna synpunkter.

Fördelning av synpunktsmängd mellan kommundelar

Vid jämförelse av antal inlämnade synpunkter per kommundel syns stora skillnader mellan kommundelarna. Kommundel Tumba/Vårsta-Grödinge/ Storvreten och kommundel Tullinge står tillsammans för 73% av inkomna synpunkter till förvalt-

2020-10-16

Dnr sbf/2020:287

ningen medan Fittja, Alby och Hallunda/Norsborg tillsammans står för 24%. Förvaltningen har inte gjort någon analys av orsaken till detta, men kan konstatera att underhållsnivå, skick, skötsel och renhållning är densamma inom hela kommunen.

Värt att notera i sammanhanget är dock att innevånarantalet skiljer sig åt i kommundelarna, något som kan påverka den procentuella andelen inkomna synpunkter från respektive kommundel. Störst befolkningsmängd hittas i kommundel Tumba/Vårsta-Grödinge/ Storvreten följt av kommundel Tullinge. Det lägsta innevånarantalet finns i Fittja respektive Alby.

Procentuell fördelning av synpunkter med avseende på kommundel

Tumba/ Vårsta-Grödinge/Storvreten	37%
Tullinge	36%
Hallunda/Norsborg	16%
Fittja	3%
Alby	5%
Hela Botkyrka	3%

Synpunkternas innehåll

Engagemang i aktuella händelser i samhället/ kommunen förefaller påverka antalet inlämnade synpunkter. I slutet av juni kom exempelvis ett stort antal synpunkter till förvaltningen vilka hade sitt ursprung i vårens medborgardialog i Tullinge.

Det är även vanligt att synpunkterna rör frågor som är aktuella för årstiden. I samband med vintersäsongen så ökar antalet synpunkter som handlar om snöröjning, halkbekämpning och framkomlighet på gator, gång- och cykelvägar och sommartid ökar synpunkter angående städning och skötsel av parkmark. I somras dök också för första gången ett antal synpunkter angående upplevda problem med vattenskoterkörning upp.

Fördelning av synpunkter mellan förvaltningens enheter och verksamhetsområden

Stadsmiljöenheten	90%
Miljöenheten	4%
Planenheten	1%
Bygglösenheten	1%
MEX-enheten	3%
GIS-enheten, adm. Enheten, m.m.	1%

Merparten (ca 90%) av de synpunkter som når samhällsbyggnadsförvaltningen rör frågor inom stadsmiljöenhetens verksamhetsområden. Många av synpunkterna be-

2020-10-16

Dnr sbf/2020:287

rör inskrivarnas närmiljö. Det rör sig bland annat om trafikfrågor (ex. säkerhet, framkomlighet och hastighet), parkeringsfrågor och förvaltarfrågor (ex. skötsel av grönområden/ parker och gång- och cykelstråk samt gatuunderhåll).

Även inom stadsmiljöenhetens verksamhetsområden är fördelningen av antal inkomna synpunkter ojämn.

Fördelning av synpunkter mellan stadsmiljöenhetens verksamhetsområden

Trafikfrågor	32%
Belysning	2%
Gatuunderhåll	5%
Landskapsarkitekter	1%
Parkering och till- ståndsfrågor	12%
Förvaltning av utemiljö inklusive g/c vägar och skog	46%
Övrigt	2%

Måluppfyllelse

Kommunen har en målsättning att inkomna synpunkter ska besvaras inom 10 arbetsdagar. Samhällsbyggnadsförvaltningens mål för 2020 är att 70% av inkomna synpunkterna ska vara besvarade inom 10 arbetsdagar. Utfallet per sista augusti 2020 visar att ca 78% av synpunkterna besvaras inom 10 arbetsdagar.

Carina Molin
Samhällsbyggnadsdirektör

Anders Öttenius
Chef stadsmiljöenheten

Expedieras till

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

Synpunktsredovisning Samhällsbyggnadsförvaltningen 2020



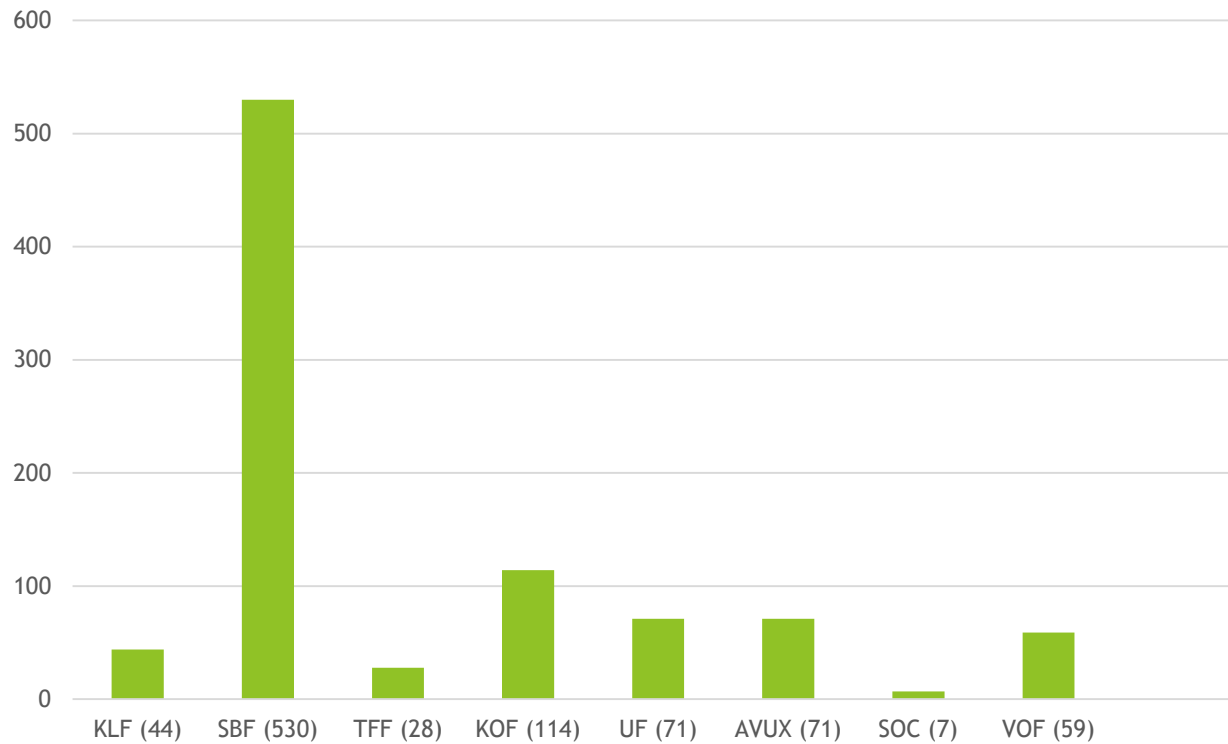
**BOTKYRKA
KOMMUN**



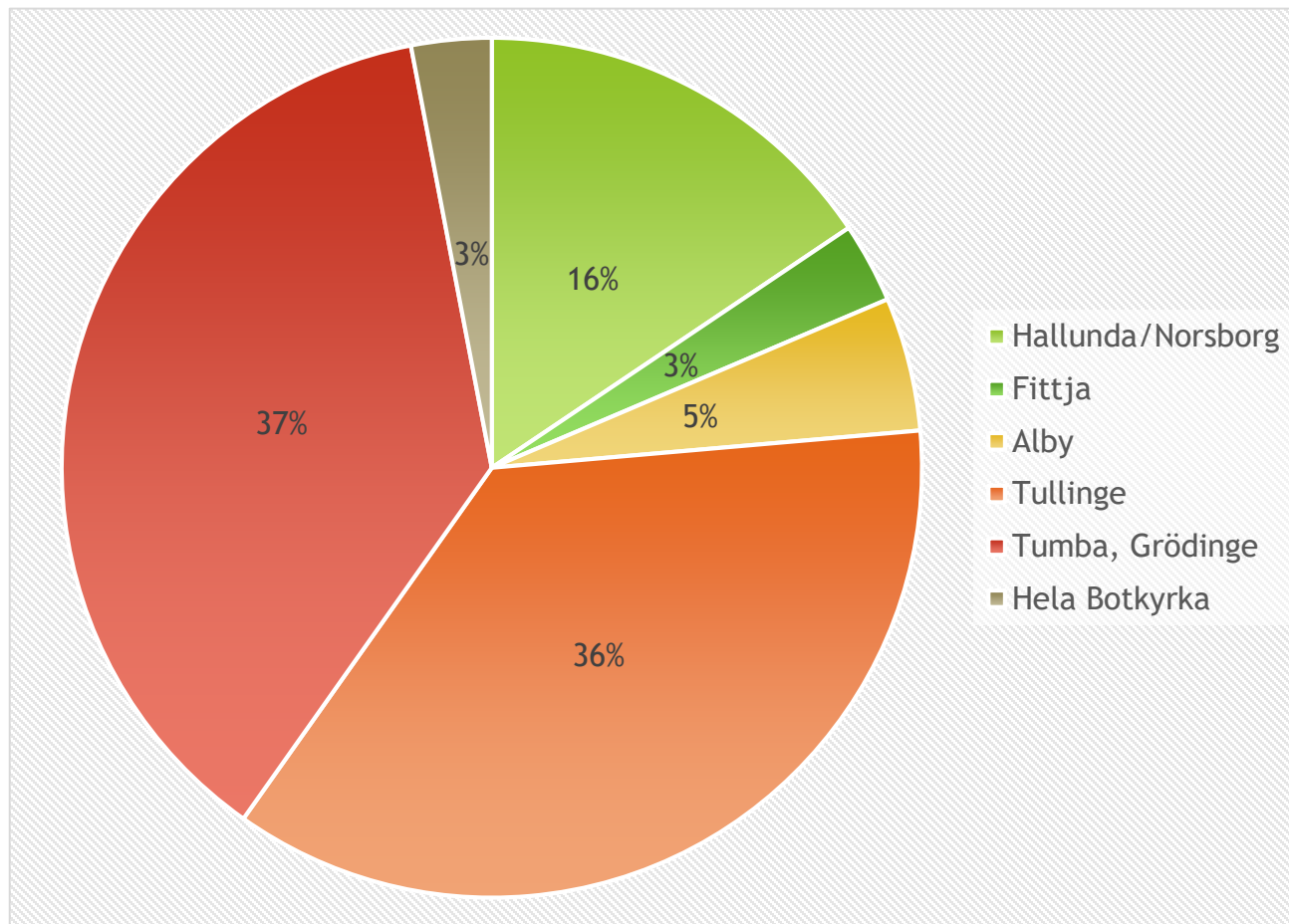
SYNPUNKTER - SAMHÄLLSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

- Mellan 1/1 -2020 och 31/8 -2020 (delår 1 + 2) inkom totalt 898 LEX- registrerade synpunkter till kommunen.
- Av dessa skickades 530 stycken, eller 60%, till Samhällsbyggnadsförvaltningen för besvarande.
- Synpunkter når förvaltningen genom Medborgarcenter, men även genom kontakter med förvaltningens enheter på annat sätt, exempelvis genom direktkontakt med handläggare via mejl, telefon eller brev.
- Här redovisas endast de synpunkter som passerat och registrerats i LEX av Medborgarcenter.

Fördelning av synpunkter mellan förvaltningarna



Synpunkter till Samhällsbyggnadsförvaltningen fördelade på kommundel

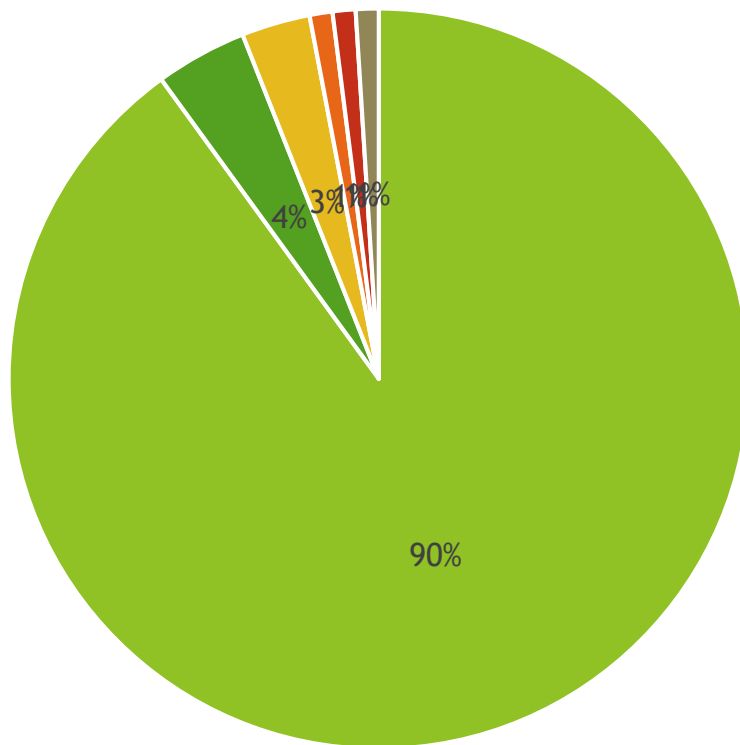


När många liknande synpunkter inkommer från flera synpunktslämnare kan det handla om:

- Något som är aktuellt för årstiden ex. snöröjning på vintern, planteringar och grönyteskötsel på våren/ sommar
- Någon aktuell/ engagerande fråga som rör kommunen eller kommundelen. Exempel är trafiksituationen i Riksten, Södra porten, miljön kring Tumba centrum.
- I samband med medborgardialogen Tullinge lämnades ett stort antal synpunkter in
- Under våren har 6 stycken synpunkter inkommit som har någon form av anknytning till smittspridning/ Covid-19. Synpunkterna har rört oro för trängsel och brist på avstånd mellan personer.

Procentuell fördelning av inkomna synpunkter mellan Samhällsbyggnadsförvaltningens enheter

(bygger på uppgifter från perioden 2019-05-01 - 2019-10-24)



■ Stadsmiljöenheten 90% ■ Miljöenheten 4%

■ Bygglov 1%

■ Planenheten 1%

■ MEX 3%

■ GIS, Adm, m.m. 1%

Exempel på innehåll i synpunkter/ frågor till Samhällsbyggnadsförvaltningens enheter

➤ Mark och exploateringsenheten

- Frågor rörande stränder/ bryggor, gränsdragningar, vattenskoterkörning

➤ Planenheten

- Synpunkter kring detaljplaner samt var och vilken typ av nya bostäder som planeras

➤ Bygglövsenheten

- Ovårdad tomtmark, vad som är tillåtet att uppföra på den egna tomtmarken

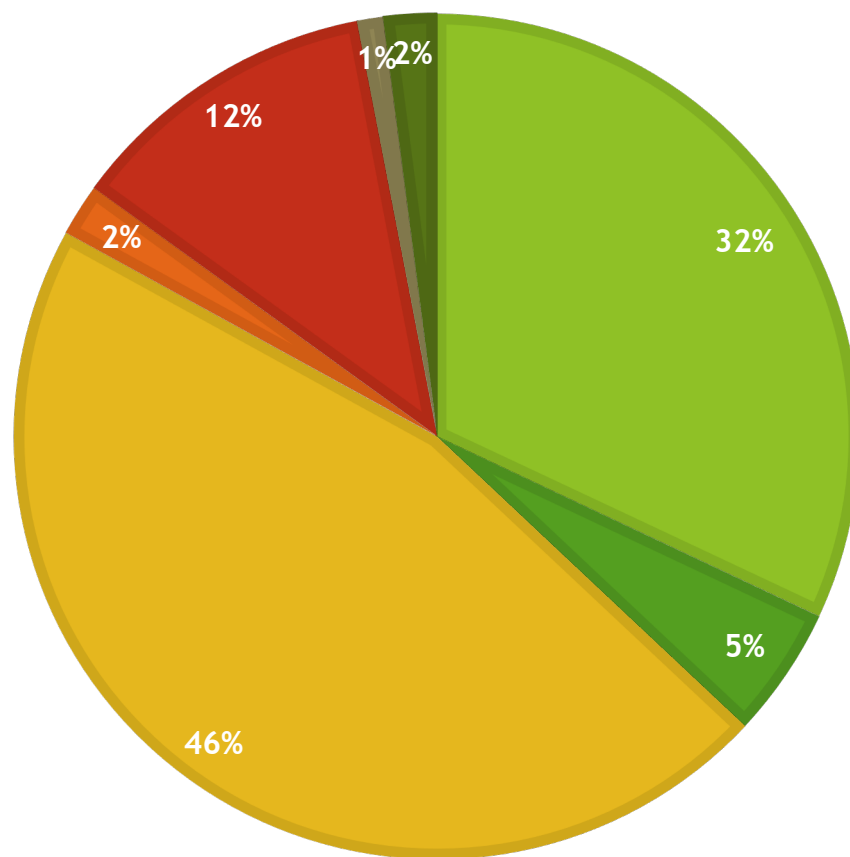
➤ Miljöenheten

- Nedskräpning, föroreningar i skog, mark och vattendrag, naturskyddsfrågor, tillsynsfrågor kring livsmedelshantering och smittspridning

Det förekommer även att ärenden startar som synpunkt men konverteras till anmälningsärenden.

Fördelning av synpunkter inom Stadsmiljöenheten

■ Trafikgruppen ■ Gatuunderhåll ■ Förvaltargruppen
■ Belysning ■ Tillståndsgruppen ■ Landskapsarkitekter
■ övrigt



Återkommande synpunkter -Stadsmiljöenheten

- **Trafikfrågor** -Synpunkter om höga hastigheter och oro för barns säkerhet. Återkommande önskemål om
 - Nya/ alternativt förbättrade farthinder
 - Hastighetsövervakning
 - Fler/ förbättrade gång- och cykelvägar samt trottoarer
 - Nya övergångsställen

- **Parkeringsfrågor**
 - fler p-platser lokalt samt infartsparkeringar
 - Laddplatser för elbilar
 - Tydligare skyltning

Återkommande synpunkter -Stadsmiljöenheten forts.

➤ **Gatuunderhåll - Synpunkter på -och önskemål om**

➤ förbättrad snöröjning, sopning

- Bättre vägunderhåll och vägbeläggningar
- Tydligare skyltning

➤ **Förvaltarfrågor**

- Skötsel av grönytor och parkmark och g/c vägar
- Fler papperskorgar, bänkar
- Nya lekplatser samt upprustning av befintliga
- Hundrastgårdar
- Hinder för olovlig körning på g/c vägar

Återkommande synpunkter -Stadsmiljöenheten forts.

➤ Belysning

- Bättre belysning i utomhusmiljöer
- Energisnålare belysningsarmaturer

➤ Landskapsarkitekter

- Synpunkter på/ önskemål om satsningar på specifika platser/ områden i kommunen
- Nya lekplatser

➤ Övrigt t.ex.

- Synpunkter kring sophantering/ FTI
- Synpunkter angående pågående projekt

Återkommande synpunkter -Stadsmiljöenheten forts.

- vintertid -synpunkter angående plogning, sandning av vägar och g/c vägar.
- Sommartid -synpunkter om planteringar, skötsel av grönytor och parkmark, fler och bättre cykelparkeringar
- **Synpunkter kan ibland vara svåra att kategorisera, vilket bland annat påverkar svarstiden. Det kan till exempel röra sig om inkomna synpunkter:**
 - som berör flera förvaltningar, enheter eller team inom en enhet
 - som snarare anses vara en felanmälan
 - som innehåller flera synpunkter i samma text eller är en blandning av felanmälan och synpunkt

MÅLUPPFYLLELSE:

- ▶ Målsättningen 2019 var att 50% av de synpunkter som inkom till samhällsbyggnadsförvaltningen skulle besvaras inom 10 arbetsdagar. Utfallet för helåret blev 45%.
- ▶ Målsättningen 2020 är att 70 % av de synpunkter som inkommer till förvaltningen ska besvaras inom 10 arbetsdagar. Utfallet för delår 1 och 2 visade på ca 78%.