

2014-11-03

Handläggare, titel, telefon
Pernilla Thörnqvist, kvalitetsutvecklare
011-15 15 78

Tekniska nämnden

Tekniska kontorets kvalitetsrapport 2014

Bakgrund

Enligt kommunens styrmodell ska förvaltningarna redovisa sitt kvalitetsarbete till nämnderna en gång per år. Tekniska kontoret har tidigare valt att redovisa arbetet utifrån servicedeklarationerna och med information från synpunkts- och ärendehanteringssystemet Infracontrol. Eftersom tekniska nämnden upphävt servicedeklarationerna har kvalitetsrapporten för året fått en ny utformning och ett nytt fokus.

För att kvalitetsrapporten ska kunna fylla den funktion som styrmodellen avser – *att rapporten genom slutsatser av utvärderingar och uppföljningar ska visa vad kontoret uppnått under året och på så sätt kunna tjäna som underlag för kontorets förbättringsarbete* – har kontoret valt att lyfta fram både uppnådda resultat men även områden med utrymme för utveckling och förbättring.

Läsanvisning

Tekniska kontoret har valt att redovisa uppföljning av internkontrollplanen och uppdragsplanen vid samma nämndmöte som kvalitetsredovisningen lämnas. Uppföljningen av de två planerna visar också på kvalitetsarbete och kompletterar denna rapport. För att göra kvalitetsrapporten till ett stöd för kontorets förbättringsarbete samt att ge nämnden en helhetsbild av hur kontoret ligger till inom olika områden *kommenteras* även arbetet med de två planerna och dess uppnådda resultat rapporten.

Rapporten avser perioden oktober 2013 till september 2014 och är indelad i tre områden;

1. Vårt interna kvalitetsarbete
2. Vårt goda bemötande
3. Vår leverans till kunderna

Indelningen syftar till att beskriva verksamhetens kvalitetsarbete på ett sätt som avspeglar och tydliggör kontorets ökade kundfokus – ”utifrån- och inperspektivet”. Område (1) lägger grunden för både område (2) och (3) eftersom det syftar till att vi ska nå vårt interna mål att ”ha koll på läget” och på så sätt få ”en harmonisk vardag”.

Tekniska kontoret

2014-11-03

Område (2) beskriver hur vi arbetar med service och bemötande i de ärendekontakter kontoret har medan område (3) handlar om vår generella leverans till kunderna (medborgare och näringsidkare) i form av utveckling och underhåll av Norrköping.

Vision och mål finns sedan tidigare inom samtliga områden – antingen från centralt håll via kommunfullmäktiges mål, via tekniska nämndens uppdragsplan eller, som för det interna kvalitetsarbetet, enbart på kontorsnivå. Under hösten har nya kompletterande mål tagits fram inom ramen för en verksamhetsutvecklingsinsats. I arbetet har berörd personal deltagit och en aktivitetsplan har tagits fram. Visioner och mål som har koppling till de tre (1-3) områdena redovisas under respektive rubrik.

Förbättringsområden lyfts fram samlat i slutet av respektive område (1-3) för att det ska bli lätt att fånga upp vad vi behöver fokusera på i kvalitetsarbetet framöver.

Medborgare och näringsliv är våra kunder och vår leverans till dem ska ske med rätt kvalitet och i rätt tid – med det i fokus har vi sammanställt denna kvalitetsrapport och i samma anda kommer kontoret utveckla arbetsätt och synsätt i verksamheten framöver.

Vårt interna kvalitetsarbete

I detta avsnitt beskrivs hur kontoret, via det interna kvalitetsarbetet, lägger grunden till de två andra ansnitten om gott bemötande och leverans till kunderna. För att kunna leverera på ett bra sätt utåt måste vi även arbeta med förbättring av våra interna synsätt, arbetssätt och processer.

Vision och mål kopplat till internt kvalitetsarbete

När det gäller det interna kvalitetsarbetet har vi på tekniska kontoret satt en egen vision och ett eget långsiktigt mål.

Visionen - ”*En harmonisk vardag*” – är satt med tanke på den känsla vi som medarbetare ska ha i det dagliga arbetet. Det långsiktiga ***målet*** – ”*Vi ska ha koll på läget*” – är satt utifrån visionen. Genom att ha koll på läget kan vi få en harmonisk vardag.

Har vi koll på läget slipper vi lägga onödigt mycket tid på internt arbete och kan istället fokusera på service utåt. En framgångsfaktor för det interna kvalitetsarbetet är nöjda medarbetare. Under augusti/september har därför ett särskilt mål tagits fram för detta i en verksamhetsutvecklingsinsats – ”Kundfokus på tekniska kontoret” - som berörd personal deltagit i. Förslaget till mål lyder:

” Medarbetarna är nöjda med hur vi tar vara på och utvecklar deras kompetens, hur vi säkerställer våra resurser för en harmonisk vardag, samt hur de får respekt för sitt arbete.”

I en särskild plan finns de aktiviteter som visar hur kontoret ska arbeta för att nå detta och övriga mål.

Intern verksamhetsuppföljning och utveckling

Arbetet med **intern kontroll** styrs av reglementet för ekonomisk förvaltning och intern kontroll samt ytterst av kommunallagen. Här anges att nämnderna ska se till att ”den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredställande sätt” t ex. så att uppdragen till medborgarna kan uppfyllas. I detta arbete är kontoret nämndens stöd och efter påpekande från revisionen har årets internkontrollplan fått fler kontrollpunkter för att täcka in större delar av verksamheten. Utökningen av kontrollpunkter har också inneburit att fler medarbetare involverats i arbetet. För att säkra kvalitet och objektivitet i kontrollerna har en rutin tagits fram och godkänts av ledningsgruppen efter sommaren.

Den interna kontrollen är ett bra sätt att utveckla verksamheten genom att förbättringsområden lyfts fram. Generellt visar kontrollerna hittills att vi är bra på att följa uppsatta rutiner. Brister kan oftast härledas till att rutiner inte är tydliga eller, inte tillräckligt kommunicerade eller saknats. Tydliga positiva resultat av internkontrollen finns inom flera områden men särskilt vill vi nämna; *direktupphandling* där rutinerna

Tekniska kontoret

2014-11-03

nu revideras, inom *skadeståndshanteringen* där informationen till dem som har ersättningsanspråk har förbättrats och ansökningsformerna utvecklas bland annat genom ett kommande webbformulär. Utöver det kan nämnas förebyggande av *jäv och mutor* där vi tagit fram en intern rutin för kontoret. Kontakten med nämndens internkontrollrepresentanter har också utvecklats vilket ökar förutsättningarna för att internkontrollen ska fungera som avsett.

I syfte att säkra kvaliteten i våra leveranser och arbeta för vårt mål att ha ”koll på läget” har ett projekt startats kring **dokumenthanteringssystem** för kontoret. Som en inledande fas har alla verksamheter gått igenom sina dokument och identifierat de styrande till exempel riktlinjer och rutiner. De styrande dokumenten har sparats på en gemensam mapp och i väntan på att ett dokumenthanteringssystem är på plats kommer de viktiga dokumenten successivt att samlas på intranätet.

Kartläggning av verksamhetens **processer** har påbörjats under året, berörda har fått utbildning i metodiken och stöd att komma igång med arbetet. Syftet med kartläggningen är primärt att visualisera arbetsflödet för att tydliggöra arbetsätt och hitta och åtgärda eventuella brister. Arbetet har fått tydligast resultat inom Gata/Park/Natur där konsekvensen t ex. har blivit att grävstillstånd kommer att handläggas internt istället för av entreprenör och att en ny rutin har tagits fram för beställningar i driftkontrakten.

Förbättringsområden för det interna kvalitetsarbetet

Upphandling är ett område som krävt stora personalresurser under året. Genom att vi förstärkt organisationen inom avtals- och upphandlingsområdet har vi kunnat påbörja ett systematiskt arbetsätt för att utveckla och förbättra verksamhetens förfrågningsunderlag vilket successivt kommer att förbättra våra driftavtal och förenkla uppföljningen av dem.

Kontorets arbete med processkartläggningar har påbörjats med ett problembaserat angreppssätt. Nästa steg blir att ta ett helhetsgrepp över verksamhetens processer och kartlägga dessa i syfte att tydliggöra arbetsflöden och ansvarsfördelning samt säkerställa att vi genomför våra uppgifter på rätt sätt. Tillsammans med det arbete som kommer att göras med **dokumenthanteringssystem** ska **processkartläggningen** på sikt utgöra grunden till ett **kvalitetsledningssystem** för tekniska kontoret.

Informationsöverföringen mellan verksamheterna och kundservice behöver säkras upp. Det kommer bland annat ske genom regelbundna möten och att uppgifterna som finns i den interna informationsportalen Tekowebb uppdateras och kontinuerligt kvalitetssäkras.

Vårt goda bemötande

I detta avsnitt beskrivs hur kontoret arbetat med bemötande och tillgänglighet i den direktkontakt som sker med kunder som hör av sig.

Mål och måluppfyllelse kopplat till gott bemötande

Inom området bemötande och tillgänglighet finns kommunfullmäktiges målområden ”Den attraktiva staden” och den ”demokratiska och tillgängliga staden”. Målen handlar övergripande om att det ska vara snabbt och enkelt för kunder att få kontakt samt att via kommunikation, dialog och synpunktshantering främja demokrati.

Kontoret har under flera år arbetat med bemötande och tillgänglighet bland annat via fokusområdet ”det öppna kontoret” som redovisas under särskild rubrik. Under hösten har nya kompletterande mål tagits fram i en verksamhetsutvecklingsinsats – ”Kundfokus på tekniska kontoret” som berörd personal deltagit i. Målen fokuserar dels på medborgare och dels näringsidkare. Målen berör flera områden i kvalitetsrapporten, det understrukna har bäring på ”Vårt goda bemötande”

”Norrköpingsborna är nöjda med hur vi utvecklar & sköter staden, hur de blir bemötta och får hjälp samt hur vi kommunicerar.”

”Näringsidkarna är så nöjda med hur vi kommunicerar, hur de bemöts professionellt och den service de får att de tycker Norrköping är en bra stad att verka i.”

Hur kontoret ska arbeta mot dessa mål finns beskrivet i en särskild aktivitetsplan. Resultatet kommer delvis att redovisas i nästa års kvalitetsrapport.

I uppdragsplanen finns förutom fokusområdet ”det öppna kontoret”, som omnämns under egen rubrik, några visioner och mål inom skolskjuts och färdtjänst som har bäring på ”vårt goda bemötande”, texten inom parentes beskriver hur:

- Skolskjuts (vi ser till att elever/föräldrar får bra information).
- Färdtjänst (det ska vara enkelt att beställa resan och vi ser till att resenärerna får bra information)

Måluppfyllelsen för information gällande skolskjutsen mäts genom den årliga skolskjutsenkäten i november. Senaste enkäten visade att ca 75 % var nöjda och för att nå målet på 90 % har verksamheten utökat informationsinsatserna. Måluppfyllelsen för färdtjänstens information har mätts genom telefonintervjuer med nya kunder under hösten och resultatet hittills visar att 85 procent av dem är nöjda med informationen.

Fokusområdet "Det öppna kontoret"

I nämndens uppdragsplan finns fokusområdet "Det öppna kontoret" och här har vi vår **kundservicefunktion** som starkt bidrar till ökad tillgänglighet för medborgare och företag som önskar komma i kontakt med oss. Detta är också helt i linje med kommunens övergripande målområde "Den demokratiska och tillgängliga staden" som delvis handlar om att det ska vara snabbt och enkelt att komma i kontakt med kommunen. Under rubriken "Servicenivå i vår ärendehantering" redovisas kvalitetsmått för kontorets ärendehantering.

För att förbättra förutsättningarna för ett gott bemötande gentemot medborgare och näringsidkare har olika **utbildningsinsatser** genomförts. Bemötandefrågor och den Blå tråden har behandlats på både chefsmöten, kontorsmöten, arbetsplatsträffar och vid särskilda utbildningstillfällen för berörda medarbetare. Berörda på kontoret har också deltagit vid Näringslivskontorets heldagsseminarium SamSPELET kring frågan om service i myndighetsutövning. Syftet med seminariet var ett ännu bättre samarbete internt i kommunen och ett bättre företagsklimat i Norrköping.

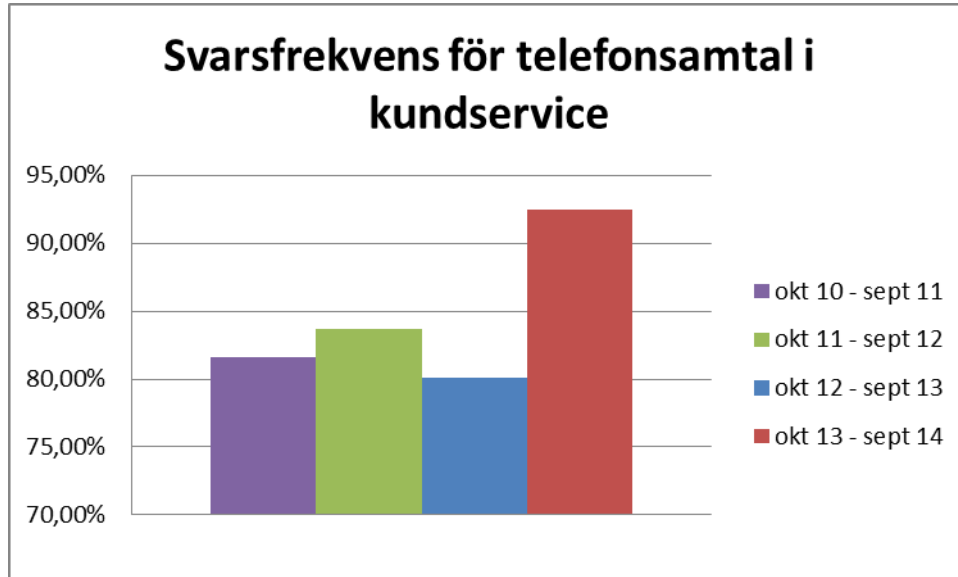
Kontoret har även arbetat övergripande för att förbättra den skriftliga kommunikationen. Ett dokument har tagits fram med **tips & trix för den skriftliga dialogen** med medborgarna och övriga som vistas i Norrköping. Skrivtipsen bygger på en undersökning av synpunktshantering i Infracontrol och ger praktisk hjälp att uppfylla de krav som ställs när vi ger ett skriftligt svar.

Sociala medier har bidragit till ökad tillgänglighet. Kontoret ser en stor förbättring i medborgardialogen genom spridningen på Facebook som har blivit en väldigt gynnsam kanal för verksamheten. Inlägg om till exempel kaktusplanteringen, vårblommor och invigningen av Oxelbergsparken spreds i stor utsträckning. Förutom att vår kundservice kan använda kanalen för att ge snabba svar på frågor plockar också media upp en hel del från kommunens Facebooksida.

Servicenivå i vår ärendehantering

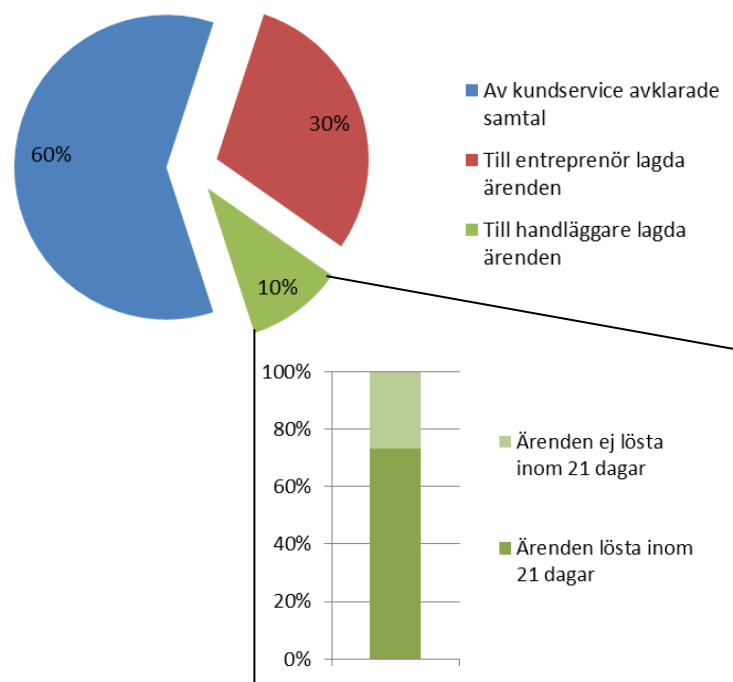
Under perioden okt -13 till sept -14 har drygt 10 000 samtal kommit in till tekniska kontorets kundservice. Telefon är den överlägset största kanalen in och samtalen är också det vi har säkrast statistik på. Det totala antalet ärenden som hanterats är något större och det beror på att vissa kunder väljer att kontakta oss via webbformulär, mail och Facebook eller vänder sig direkt till en handläggare.

För att illustrera kontorets tillgänglighet på telefon kan svarsfrekvensen för kundservice användas. Nedanstående diagram visar att vi har ökat svarsfrekvensen med över 10 procent jämfört med föregående period. Det betyder att ca 92 procent av kunderna som har ringt också har kommit fram och fått en kontakt. Resterande 8 procent har av någon anledning avbrutit sitt samtal.



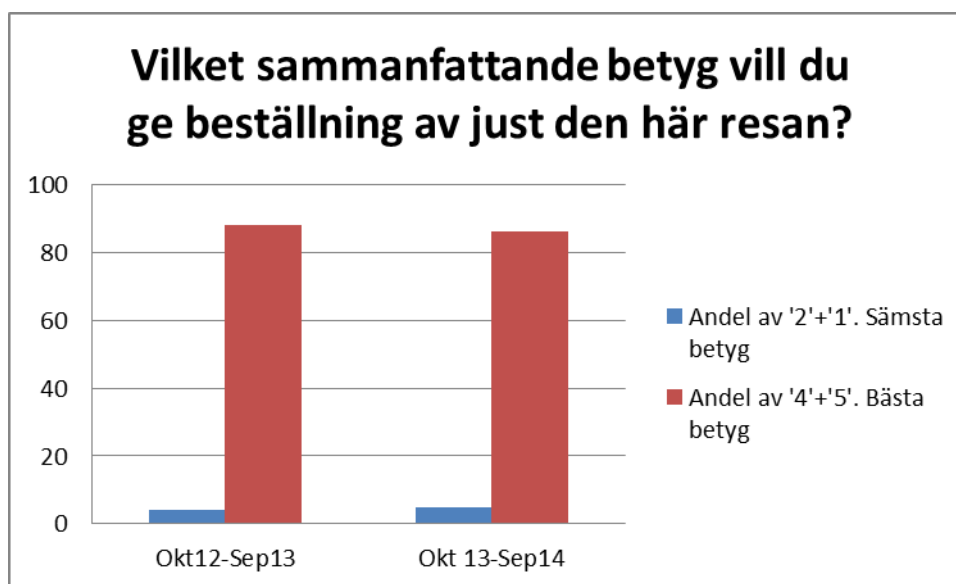
Kontorets mål för kundservicefunktionen är att den ska hantera minst 80 procent av inkomna samtal – antingen genom att svara kunden direkt eller genom att skicka en felanmälan/ärende till entreprenör. När kundservice inte kan hantera frågan skapas ett ärende till en handläggare. Hur lång tid handläggaren tar på sig att svara kunden och avsluta ärendet visas i diagrammet nedan och ger ytterligare ett mått på vår servicenivå. Diagrammet nedan visar ärenden som berör verksamheterna gata, trafik, park och natur och spår. Parkeringsenheten, skolskjuts och färdtjänst är inte med.

Ärendehantering på Tekniska kontoret



Ovanstående diagram visar att kundservice hanterat 90 procent genom att svara direkt eller skicka en felanmälan till entreprenör. Resterande 10 procent av samtalen har krävt mer utredning och därför skickats till handläggare. Diagrammet visar också hur stor andel av ärendena som är skickade till handläggare som avslutats inom tre veckor. Tre veckor är den tid som kontoret internt satt som mål för handläggningstiden.

Inom skolskjuts och färdtjänstverksamheten finns en avgränsad målgrupp vilket underlättar utvärderingen av tjänsterna – både vad gäller bemötande och leverans. Genom etablerade system och rutiner sker löpande undersökningar som ger oss viktig information i förbättringsarbetet. Varje dag intervjuas t. ex. tre kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Nedan redovisas visat resenärernas samlade betyg på beställningen vilket ger ett mått på kundens upplevelse av bemötande.



Resultatet visar att vi har en ganska jämn och hög nöjdhetsnivå när det gäller beställningscentralens bemötande vid beställningen av färdtjänstresan.

Förbättringsområden för "Vårt goda bemötande"

Kontoret behöver öka fokus på bemötande och leverans till kunderna och arbete har, via tidigare nämnt verksamhetsutvecklingsarbete - "**Kundfokus på tekniska kontoret**" - påbörjats med att förstärka perspektivet utifrån och in. Kontoret kommer att utveckla verksamheten på olika sätt för att uppnå detta - i både arbetssätt och synsätt. När det gäller synsätt så kommer ledningen att arbeta på olika sätt för att implementera "kundfokus på tekniska kontoret".

När det gäller arbetssätt kopplat till "Det goda bemötandet" handlar det mycket om att **korta ned handläggningstiden** för kundärenden kopplat till Gata/Park/Natur. Kontoret behöver fastställa och internt kommunicera gränser för svarstider för inkomna synpunkter. En utmaning är också att bli bättre på att identifiera ärenden som inte kan lösas direkt, ge kunden ett motiverat svar till varför, avsluta ärendet och istället bevaka frågan i den strategiska planeringen.

Tekniska kontoret

2014-11-03

Bemötandet i samtalet är en annan viktig fråga. För att höja medarbetarnas kompetens inom området planerar kontoret att ta professionell hjälp med medhörning i kundsamtal och coachning för feedback och utveckling i samtalsteknik.

Inom parkeringsenheten finns en hög kompetens inom kundbemötande men utifrån att personalen dagligen hanterar komplexa situationer behövs kontinuerlig fortbildning inom området.

Inom skolskjuts- och färdtjänstverksamheten behöver **vi förbättra återkopplingen** vid synpunkter och klagomål och arbeta för att förbättra förarnas kunskap om ett professionellt bemötande. Tekniska kontoret kommer fortsatt arbeta med dessa punkter i samverkan med bussföretag och Östgötatrafiken.

Tekniska kontoret har sedan länge haft en väl fungerande kommunikationsverksamhet med fokus på leveranser ut mot kunderna. I den nya centraliserade organisationen för kommunens **kommunikationsarbete** är resurserna färre och huvudsakligen placerade utanför kontoret vilket kommer kräva extra insatser från kontoret för en bevarad hög kvalitet i arbetet. Kontakten mellan kontoret och kommunikationsavdelningen kommer vara avgörande och här behöver bra rutiner och tydliga ansvarsgränser arbetas fram.

För att ta reda på hur medborgare och näringsidkare uppfattar vårt bemötande behöver vi genomföra **kundundersökningar** bland dem som har haft kontakt med oss.

Vår leverans till kunderna

I detta avsnitt fokuserar vi på det som levereras till kunderna i form av tjänster och service – mycket handlar om hur vi sköter underhåll och arbetar för förbättringar via planering och avtalsuppföljning. Tekniska nämndens ansvarsområde regleras övergripande i reglementet och utifrån det arbetar kontoret med utveckling och underhåll av Norrköping. Medborgare och näringsidkare är våra kunder och utifrån vad de har synpunkter på (telefonsamtal samt ärenden i Infracontrol) har kontoret skapat sig en övergripande bild av kvaliteten i leveransen till kunderna.

Först redovisas resultat övergripande, sedan per verksamhetsområde och sist finns ett samlat avsnitt med förbättringsområden för vår leverans till kunderna

Vision, mål och måluppfyllelse kopplat till leverans

Vår leverans till medborgare och näringsidkare har en tydlig koppling till kommunens vision ”Det goda livet finns i Norrköping” och målområdena ”Den attraktiva staden”, ”Den barnvänliga staden”, ”Den gröna staden” och ”den demokratiska och tillgängliga staden”.

I uppdragsplanens områden finns en rad visioner och mål som har bäring på vår leverans till kunderna vilket ger ökat fokus på vissa frågor. Inom parentes sammanfattas vad vi ska leverera (vision/mål).

- Hållbart resande (Det ska vara lätt att förflytta sig och vi främjar hållbara trafikslag)
- Trafiksäkerhet (Vi arbetar mot nollvisionen och prioriterar barnen)
- Stadsmiljö (Vi arbetar för attraktiva, tillgängliga och säkra miljöer för alla tex. lek miljöer och grönområden)
- Naturvård (Vi arbetar för biologisk mångfald och skyddar värdefull natur så att kunderna har fina naturområden att tillgå)
- Skolskjuts (Vi ska leverera säker skolskjuts och vi arbetar för säkra hållplatser)
- Färdtjänst (Vi ska leverera säkra resor med god service)

Måluppfyllelsen kopplat till uppdragsplanen och vår leverans till kund är hög.

Inom samtliga områden levererar vi det som vi själva kunnat påverka. När det gäller mål där vi är beroende av andra till exempel medborgarnas attityder har vi i vissa fall inte riktigt nått fram. Det gäller till exempel cykelresande där måluppfyllelsen till stor del är beroende av en attitydförändring hos medborgarna och arbetet med säkra skolvägar där vi är beroende av skolornas engagemang.

Tekniska kontoret

2014-11-03

Under hösten har kompletterande verksamhetsmål tagits fram inom ramen för den utvecklingsinsats som tidigare nämnts. Målen berör flera områden i kvalitetsrapporten, det understrukna har bäring på ”vår leverans till medborgare och näringsidkare”.

”Norrköpingsborna är nöjda med hur vi utvecklar & sköter staden, hur de blir bemötta och får hjälp samt hur vi kommunicerar.”

”Näringsidkarna är så nöjda med hur vi kommunicerar, hur de bemöts professionellt och den service de får att de tycker Norrköping är en bra stad att verka i.”

”Vi håller budgeten, följer upp avtal och ger mer värde för pengarna”

Hur kontoret ska arbeta mot dessa mål finns beskrivet i en särskild aktivitetsplan. Resultatet kommer delvis att redovisas i nästa års kvalitetsrapport.

Fokusområde ”Avtalsefterlevnad” för bättre leverans

Avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning är väldigt viktiga områden för leveransen till kunderna. Uppdragsplanens fokusområde har följande formulering:

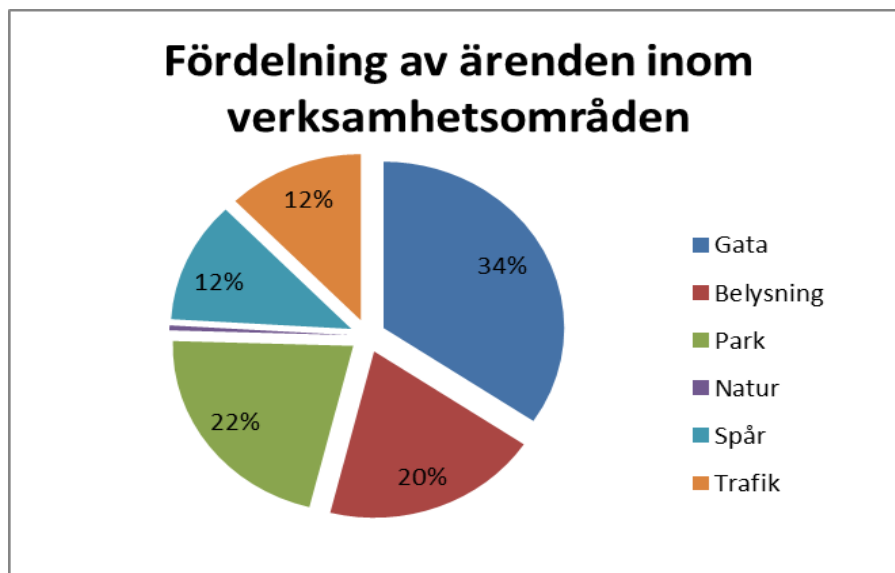
”Bättre uppföljning av våra avtal för att säkerställa rätt kvalitet i våra verksamheter. Vi kontrollerar att vi får det vi beställt och betalar för.”

Kontoret har förstärkt kompetensen inom upphandling och avtal för att kunna stötta verksamheten i detta arbete. Under året har också ett nytt it-stöd (E-avrop) implementerats för att underlätta både upphandling och avtalsuppföljning. Utöver det har kontoret också byggt upp en avtalsdatabas som ett stöd i arbetet med avtalsuppföljning.

Övergripande kring kontorets leverans

För att ge en övergripande bild av kontorets leverans redovisas först ett diagram över ärenden (exkl. parkering, skolskjuts och färdtjänst) som registrerats under perioden. I de fall kundservice svarar kunden direkt skapas inget ärende och därför finns inte den statistiken registrerad i något system. Enligt kundservicepersonalen fördelas samtalen inom de olika områdena ungefär likadant – de tre största områdena ligger generellt inom gata (”hål i gatan”), gata/park (nedskräpning och papperskorgar) och trafik (hastighet/farthinder). *Samtalen* kan ses som representativt för vad kunderna har mycket synpunkter kring men som inte behöver utgöra ett ”fel” och därmed generera en felanmälan.

Nedanstående diagram avspeglar de samtal och frågor som blivit ärenden – kontoret bedömer att det ger en indikation på hur verksamheten fungerar ur ett leveransperspektiv utifrån att det är något som ska åtgärdas.



Verksamhetsområdena gata, belysning, park och trafik hanterar frågor som nära berör våra medborgare och företag. Det avspeglas i diagrammet ovan där fördelningen av ca 5500 inkommande ärenden redovisas.

Spårverksamheten har relativt få synpunkter vilket kan bero på att kontoret inte ansvarar för själva utförandet av resan. Ärenden gällande parkering redovisas inte här på grund av att den stora volymen felanmälningar gör det svårt att se omfattningen på de andra områdena, parkeringsfrågor berörs i särskilt längre fram i rapporten liksom synpunkterna på skolskjuts och färdtjänst.

Leverans inom spårverksamheten

Inom spårverksamheten bedrivs kontinuerligt och systematiskt kvalitetsarbete i syfte att ge spårvägens resenärer en bekväm och säker resa. Arbete sker också för att för att minimera störningar från spårtrafiken, särskilt för närboende men även för de som vistas i stadsmiljön kring spåranläggningen.

Under året har nya spårvagnar köpts in och spårbyten har genomförts i området Vidablick vilket ger en tystare och bekvämare gång. De nya spåren omgärdas av gräs för att förbättra kvaliteten på stadsmiljön kring spåren. Utöver detta pågår också en övergripande utredning av hjul- och rälsprofiler för att se att de är optimalt anpassade efter varandra. Utredningen kommer att visa var eventuella anpassningar behöver ske för att minska framförallt gnissel och buller vilket utgör den största källan till kalgomål på verksamheten.

2014-11-03

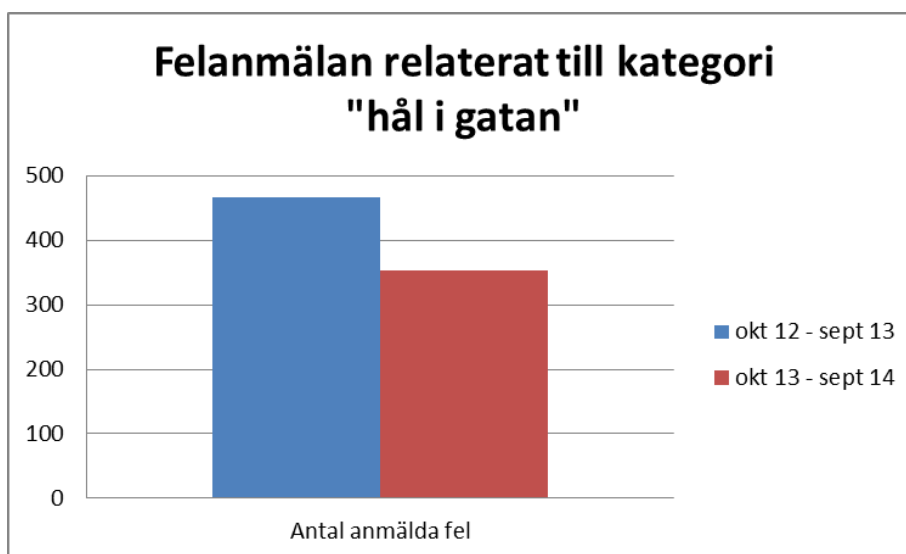
I syfte att öka driftsäkerheten på trafiksignalerna har verksamheten infört ett nytt övervakningssystem, Omnia. Systemet används för felrapportering vilket ökar förutsättningarna för snabba åtgärder vilket i sin tur minskar risken att både resenärer och trafikanter drabbas av förseningar eller trafikproblem som kan uppstå vid driftstörningar. I enlighet med uppdragsplanens mål har också en analys av trafikflödet på Östra promenaden genomförts. Analysen visar på vissa brister i signalsystemet vilket nu åtgärdas för att prioritera kollektivtrafik samt gång- och cykeltrafik.

Leverans inom gata, trafik, park och natur

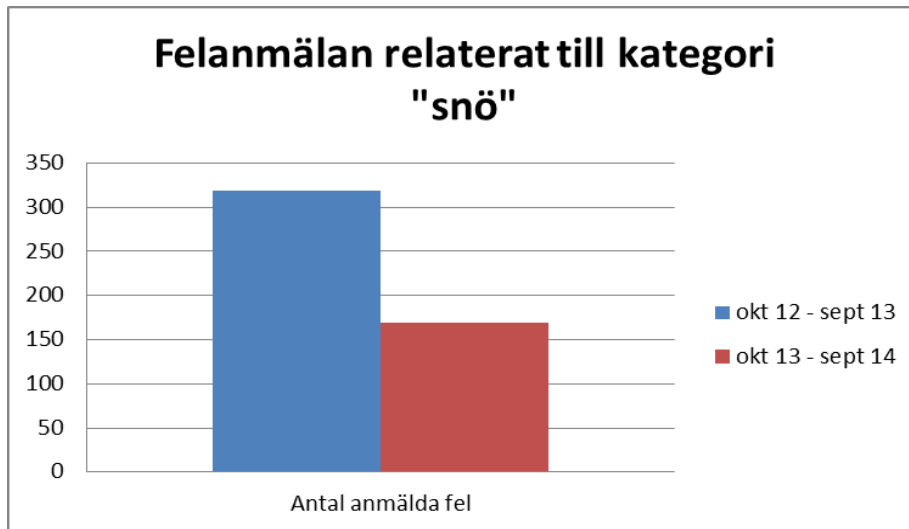
Denna verksamhet hanterar många frågeställningar men just i detta avsnitt fokuserar vi på det vi levererar till kunderna via våra driftavtal. Eftersom vi inte genomfört några medborgarundersökningar de senaste åren får vi förlita oss på de felanmälningar som registreras. Felanmälningarna ger oss en indikation på vad som stör medborgarna och vad vi således behöver fokusera på i vårt förbättringsarbete.

En felanmälan ska tolkas som att kunden påtalat ett fel som våra entreprenörer ska åtgärda – antingen via en order (ändrings- och tillägsarbete) från oss eller att det ryms inom den dagliga drift vi tecknat avtal om. Nedan redovisas diagram och kommentarer till de kategorier som har haft flest felanmälningar under perioden okt 2013-sept 2014.

Kategorin ”hål i gatan” är enligt kundservice det som kunderna ringer mest om och som genererar många felanmälningar. Entreprenören ska bevaka och åtgärda fel t ex. ”hål i gatan” utan att vi, eller våra kunder, ska behöva felanmäla. Positivt är att antalet anmälda fel har sjunkit jämfört med föregående period. Eftersom entreprenören inte rapporterar alla åtgärder som de gör inom ramen för avtalet så har vi svårt att bedöma om minskningen beror på att det helt enkelt varit färre hål i gatan tack vare t.ex. gynnsammare väder och mer ny asfaltsbeläggning eller om entreprenören blivit bättre på att laga hålen snabbt.

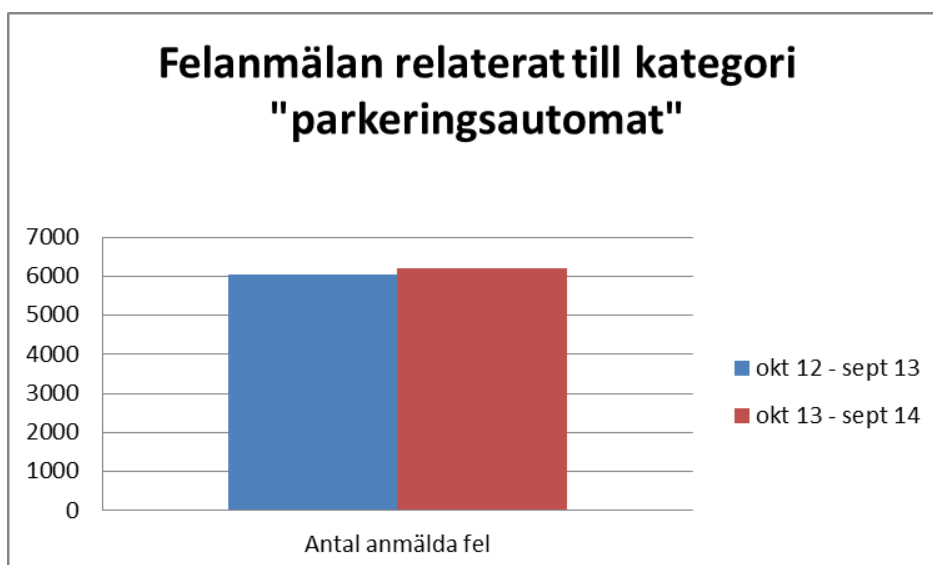


Snöplogning och snöröjning är ett annat område där kunderna hör av sig ofta.



Antalet synpunkter är naturligt relaterat till hur snörika vintrar vi har vilket delvis kan förklara att antalet felanmälningar sjönk i vintras jämfört med förra vintern. Klagomålen handlar oftast om oframkomliga gångbanor och därför har vi proaktivt informerat i trafikbladet och andra media om att det är fastighetsägarens ansvar och därmed oftast inte kommunens. Klagomål kommer ofta på passager för gång- och cykeltrafik. Vi har löpande informerat entreprenören om vikten av att dessa snöröjs på ett sådant sätt att framkomlighet för alla säkras. Allt detta i kombination har troligen bidragit till att antalet felanmälningar relaterat till snö blivit färre.

När det gäller **parkering** så har vi haft hela 6000 felanmälningar under perioden men vi vet att ca 50 procent av dem utgör handhavandefel d v s att kunden gör något fel när betalning ska ske. Antalet felanmälningar behöver sättas i relation till att vi säljer ca 1,3 miljoner biljetter årligen.



Tekniska kontoret

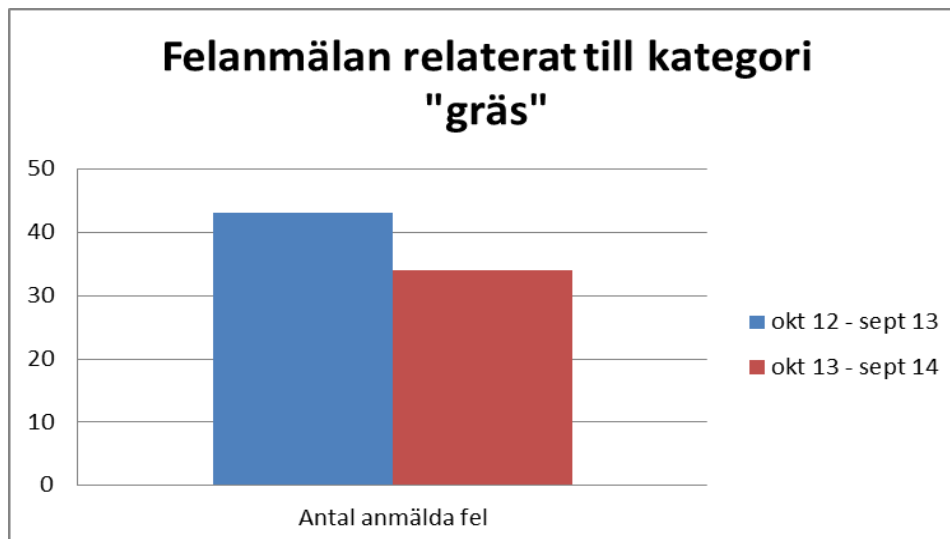
2014-11-03

Kontoret har ca 194 parkeringsautomater varav ca 120 st drivs med solceller. Jämfört med andra kommuner är vi bra på att arbeta proaktivt med batteribyten vilket minskar risken för fel och följande intäktsbortfall. Kontoret har också tillsatt resurser för att åtgärda fel på automaterna snabbt.

Gräsklippningen i kommunen har varit en aktuell fråga även i år vilket delvis beror på en lägre budget än tidigare och således en lägre nivå på skötseln av vissa ytor samt att entreprenören av olika orsaker inte utfört arbetet enligt avtal (vite enligt avtal). I nedanstående diagram redovisas antalet felanmälningar på gräsklippning vilket ger en indikation på de antal tillfällen då vår entreprenör inte utfört arbetet som överenskommet.

Trots lägre budget och vissa problem med utförandet visar diagrammet nedan att antalet ärenden är relativt få och att de också minskat jämfört med föregående period. Minskningen beror delvis på att vi blivit bättre på proaktiv information på webben vilket också gagnat kundservice som lättare kan hitta information och svara kunderna direkt som t ex varför gräset inte klipps på samma sätt som tidigare i ett område.

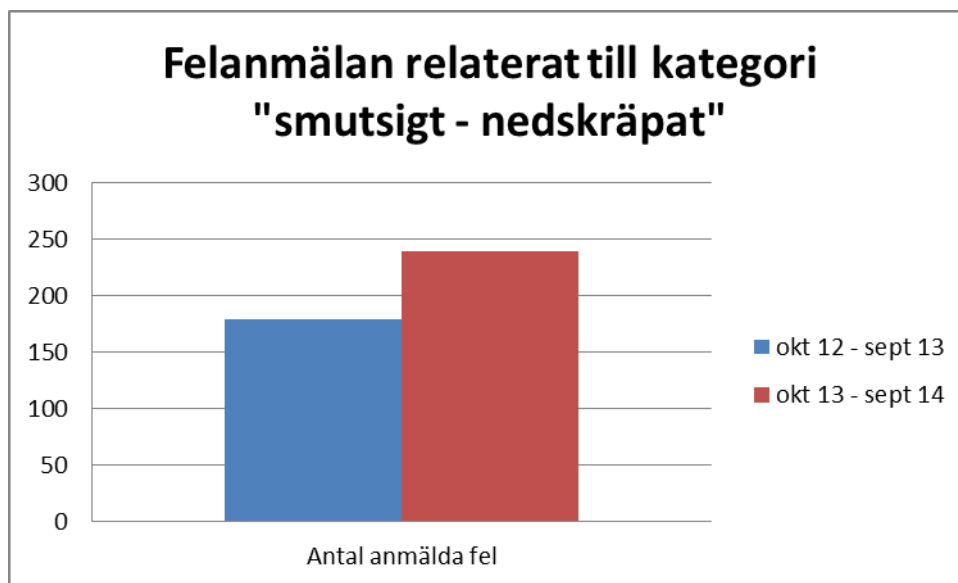
Servicenivån på gräsklippning har succesivt justerats nedåt i takt med upphandlingar av respektive driftområde. Klagomålen från medborgarna är som flest första året som besparingarna slår igenom i deras område vilket också kan förklara att antalet anmälda fel har sjunkit. Enligt kundservice är kategorin ”gräs” det de flesta samtalen på sommaren handlar om.



I Norrköping har vi ca 2000 papperskorgar och det är ett annat område med frekventa telefonsamtal och felanmälningar. Oftast handlar det om otömda papperskorgar men även avsaknad av dem. I nedanstående diagram visas att antalet felanmälningar har minskat vilket kan bero på att vi under perioden har satt ut mer än dubbelt så många nya papperskorgar som normalt. Normalt är att vi varje år utökar med ca 30 papperskorgar och byter ut ca 45 (varav de flesta byts mot större).



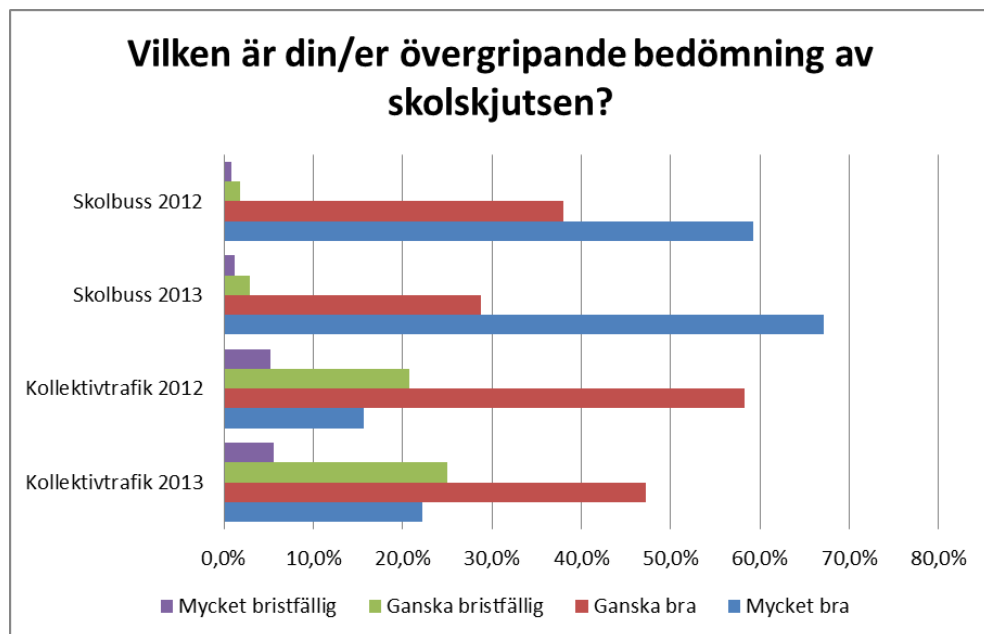
I anslutning till papperskorgar behöver vi också se på felanmälningar gällande nedskräpning generellt. Nedskräpning är enligt kundservice det näst vanligaste samtalet de får. Diagrammet nedan visar också att antalet felanmälningar har ökat jämfört med föregående period.



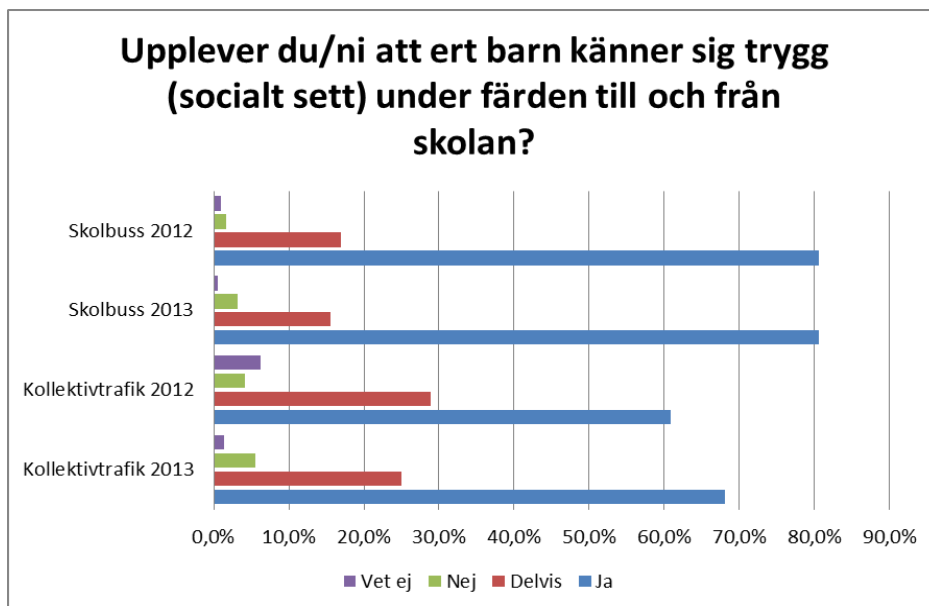
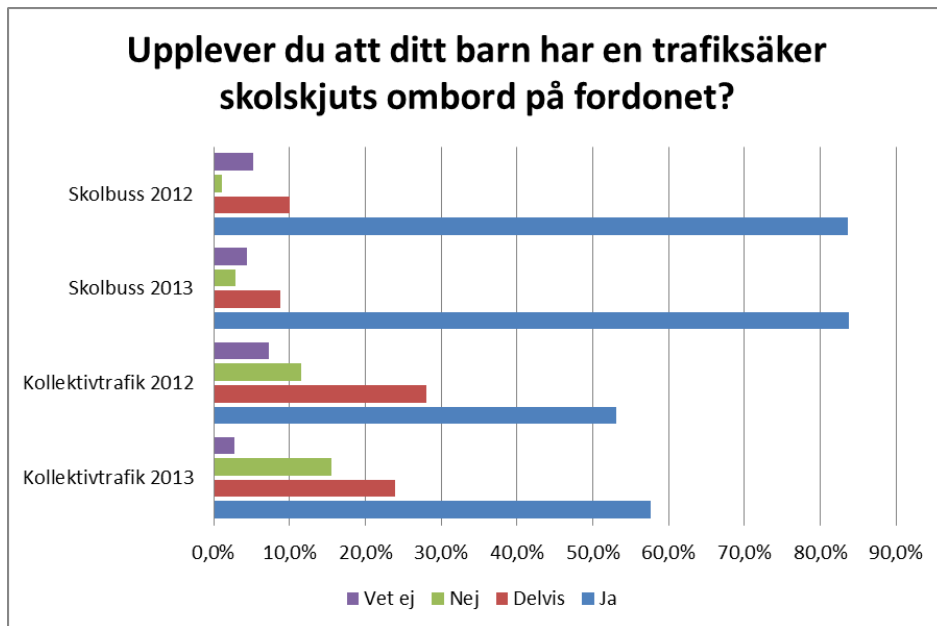
När det gäller städning så har kontoret inte ändrat nivån på uppdragen i avtalen det vill säga att vi städar lika mycket som tidigare. Utöver det som ryms i avtalen, har kontoret gjort extrainsatser i form av utökad helgstädning i stadsparkerna. Detta tillsammans med en successiv ökning av antalet papperskorgar borde ha minskat problemen. Kontoret upplever att nedskräpningen ökar och därmed även behovet av insatser.

Leverans inom skolskjutsverksamheten

En skolskjutsenkät genomförs årligen i november och därför finns inte resultat för 2014 ännu. Diagrammen nedan visar enkätresultat från november 2013 och jämförelser med 2012. Överlag visar enkätsvaren att föräldrar och elever ger skolskjutsen höga betyg. Den övergripande bedömningen av skolbussresor har fått bättre betyg jämfört med 2012. Detsamma gäller betyget för resor med kollektivtrafik. När diagrammen analyseras är det bra att beakta att det främst är de äldre eleverna som reser med kollektivtrafiken till skolan.

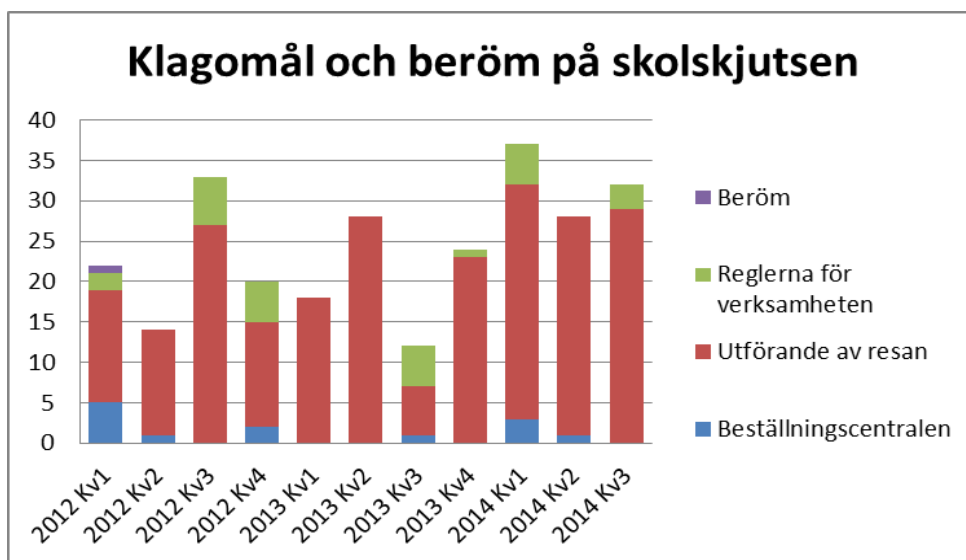


Nedanstående diagram visar att ca 85 procent av föräldrarna upplever att barnen som åker med särskild skolbuss har en trafiksäker resa. När det gäller resor som sker med kollektivtrafiken är siffran ca 58 procent vilket troligen beror på att föraren inte har samma kontroll på alla resenärer t.ex. att bälten används. Även socialt sett upplevs resan med kollektivtrafiken mindre trygg jämfört med särskild skolbuss.



Resultaten från de årliga enkäterna används i dialogen med bussföretagen och förarna. Resultaten kan brytas ned på geografiskt område vilket gör det möjligt att tydligare se var förbättringsinsatser behöver sättas in.

Förutom skolskjutsenkäten så samlar verksamheten löpande in synpunkter och registrerar dem i Infracontrol. I diagrammet nedan redovisas antalet och typer av synpunkter och klagomål som lämnats till kontoret gällande skolskjutsverksamheten fram till september 2014. Det som kunderna främst hört av sig om är utförandet av resan. Varje synpunkt har noga följts upp med återkoppling till trafikföretag och berörd förare.



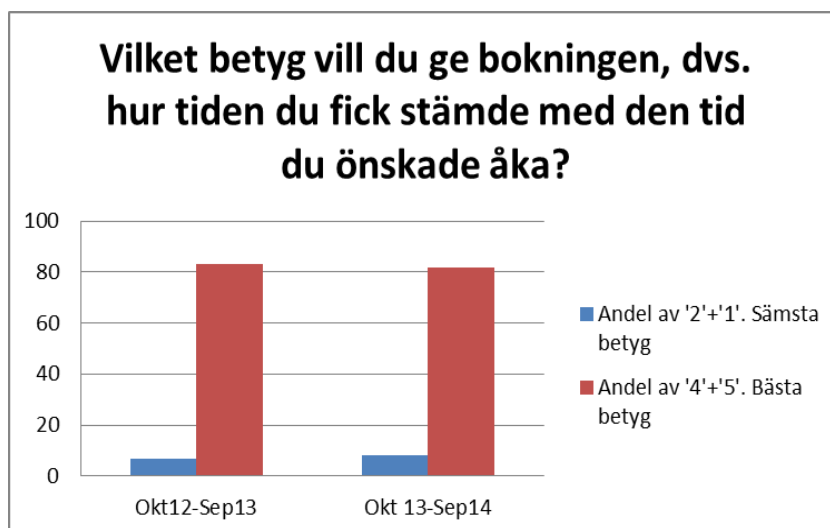
Jämfört med 2013 har klagomålen varit betydligt fler vid skolstarten (kv3). Detta beror på ny skolskjutsplanering för de stora skolbussarna i samband med nya avtal. Den nya planeringen har genererat längre restider för flera skolbarn i Åby i jämförelse mot tidigare år. Servicenivån om max restid på 60 minuter hålls dock.

Klagomålen var också många under kvartal 1 på grund av stora problem med ett trafikföretag, vars avtal vi därefter sade upp.

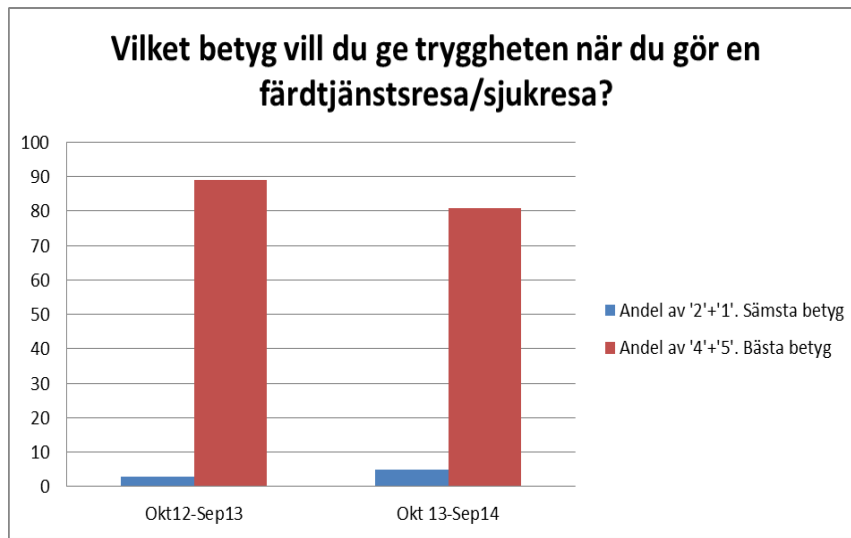
Leverans inom Färdtjänstverksamheten

Varje dag intervjuas tre kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Utifrån de svaren får kontoret bra underlag i förbättringsarbetet. Diagrammen nedan lyfter fram det högsta betygen (4-5) jämfört med de lägsta (1-2), betyget 3 redovisas inte.

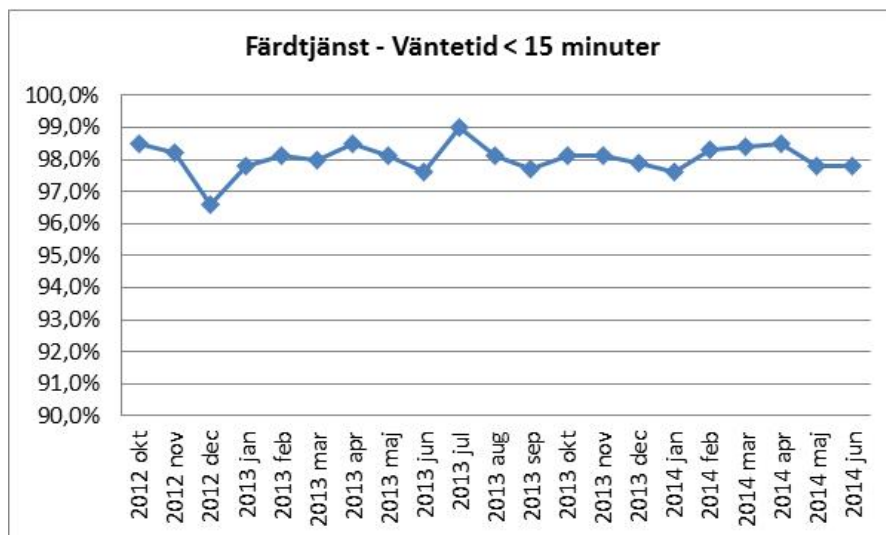
Diagrammet nedan visar att över 80 % kunderna är nöjda med leveransen i form av flexibilitet vid bokningen det vill säga att kunden fick åka på den tid som önskades.



Trygghetsbetyget har minskat i jämförelse med samma period föregående år, se diagrammet nedan. En förklaring till detta är stora problem med ett trafikföretag under våren 2014. Verksamheten fick dessutom stor negativ mediabevakning, bristerna beskrevs i media och skapade otrygghet. Avtalet med företaget är nu uppsagt. Inför överlämningen till Östgötatrafiken vid halvårsskiftet har det skett förändringar i transportörsavtal vilket också inneburit en del oro både hos transportörerna och hos resenärerna.

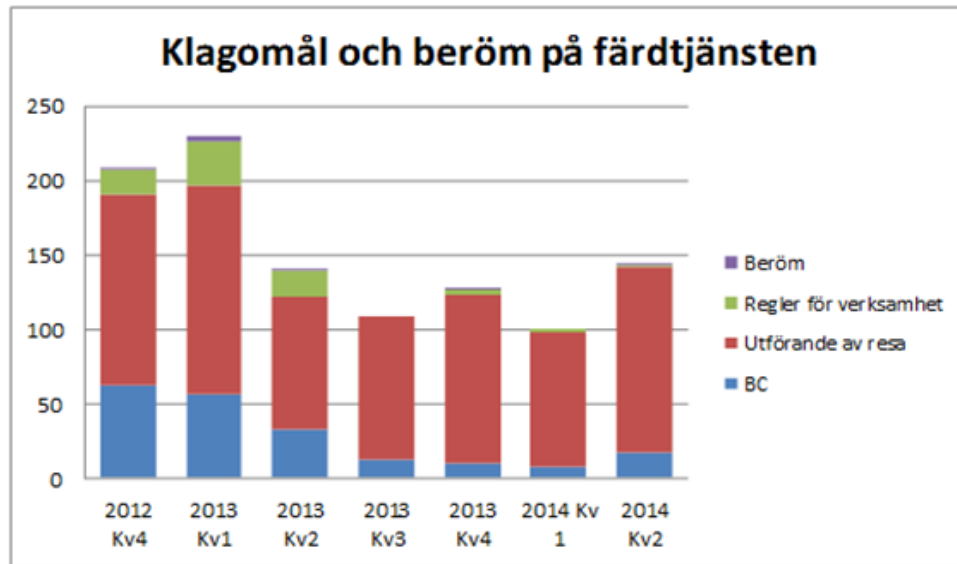


Kontoret har som mål (från tidigare servicedeklaration) att hämta färdtjänstresenärerna inom 15 minuter från den överenskomna tiden. Diagrammet nedan grundar sig på information från färdtjänstens trafikplaneringssystem och visar hur många procent av utförda resor som uppfyller en väntetid under 15 minuter.



Diagrammet ovan visar ingen större skillnad mellan åren 2012-2014. I snitt har 98 procent av resenärerna blivit hämtade inom 15 minuter efter överenskommen tid. Denna kvalitetsvariabel kommer även fortsatt att mätas efter Östgötatrafikens övertagande av transportörsavtalen.

I diagrammet nedan redovisas antal synpunkter som inkommit på färdtjänstverksamheten. (Uppgifter över synpunkter för kvartal 3 i år saknas då Östgötatrafiken inte levererat dessa uppgifter än)



Diagrammet ovan visar att antalet synpunkter minskat. De synpunkter och klagomål som inkommit har främst handlat om utförandet av resan (kategorin BC avser beställningscentralen). Varje synpunkt har noga följts upp med återkoppling till trafikföretag och berörd förare.

Förbättringsområden för "Vår leverans till kunderna"

Vi behöver **generellt** bli bättre på att mäta hur tekniska kontorets verksamhet *fungerar* och *uppfattas*. Hur verksamheten *uppfattas* och vad som är viktigt för våra kunder kan till exempel mätas via medborgarundersökningar eller fokusgrupper inom ett visst område. Hur verksamheten *fungerar* och lyckas med sin måluppfyllelse och uppdrag kan mätas via tydligare avtalsuppföljning, antal felanmälningar men även genom systematisk kontroll av utfört (eller inte utfört) arbete. Att jämföra oss med andra kommuner är också viktigt för att veta när vi ligger på en acceptabel nivå.

Avtalsuppföljning är ett område som kontoret måste arbeta vidare med genom förbättrade strukturer och verktyg för uppföljningsarbetet. Kontoret kommer att arbeta vidare med processkartläggning, rutiner och mallar samt att utveckla användandet av E-avrop som stöd för uppföljning. Det viktiga arbetet med att utveckla förfrågningsunderlagen så att avtalsuppföljningen successivt förenklas kommer också att fortsätta.

Viktigt för leveransen är också vår relation till, och erfarenhetsutbyte med, entreprenörerna. Samtidigt som vi måste bli bättre på att ta vårt ansvar i form av vitesförelägganden behöver vi också utveckla dialogen med entreprenörerna kring hur vi kan förbättra verksamheten och säkra leveransen till kunderna.

Att minimera **nedskräpningen** är viktigt för Norrköpings attraktivitet och här kan kontoret börja arbeta med påverkansarbete för attitydförändringar hos medborgare.

Tekniska kontoret

2014-11-03

Planeringen av insatser kommer att göras tillsammans med kommunikationsavdelningen. Nedskräpningsfrågorna finns också med i kommunens avfallsplan med åtgärdsförslag såsom mätningar av nedskräpningen och även jämförelser med andra kommuner.

Ett utvecklingsområde för **spårverksamheten** är strömreducering. Ett ökat fokus på den frågan kommer spara pengar vilket i längden gynnar alla kommunens medborgare och företag. Verksamheten har också påbörjat en utredning kring införande av system/databas för att samla all information kring infrastrukturen. Databasen behövs för att ha koll på anläggningens ålder och skick för att bättre kunna planera kort- och långsiktiga underhåll och investeringar. Arbetet med databasen kommer att fortsätta under 2015 i syfte att koppla informationen till kartor.

Skolskjutsverksamheten har i de nya avtalen för de stora skolbussarna formulerat tydliga aktiviteter som ska följas upp. Utifrån det kommer en ny rutin för avtalsuppföljning att tas fram som på olika sätt säkrar att resorna genomförs på tryggt och bra sätt.

Under hösten 2014 kommer projektet med skolskjutsskyltar och trafiksäkerhetsbedömningar att fortsätta i Kvillingeområdet. Detta arbete beräknas fortsätta under 2015 med nya områden. Kontoret kommer också fortsätta det påbörjade arbetet att tillsammans med Linköpings kommun och ett externt företag utveckla en modell för trafiksäkerhetsbedömningar.

Ett närmare samarbete med kommunens utbildningskontor och grundskolor kring skoltider och elevplaceringar är nödvändigt för att vi ska kunna ha god kontroll på transportkostnaderna, men även för att kunna erbjuda så bra och korta resor för eleverna som möjligt.

Inom **färdtjänstverksamheten** finns behov av att fortsätta förbättra tillgängligheten så resenärerna i ännu större utsträckning kan genomföra resor på de tider de önskar. Även trygghetsaspekten vid en färdtjänstresa bör säkras genom kontinuerlig information och utbildning till alla förare. Detta är något som Östgötatrafiken ansvarar för nu – men som tekniska kontoret kan bevaka.