

2015-11-09

Tekniska kontoret

Handläggare, titel, telefon

Pernilla Thörnqvist, kvalitetsutvecklare

011- 15 15 78

Kvalitetsrapport 2015 för tekniska nämndens verksamhet

Bakgrund

Enligt kommunens styrmodell ska förvaltningarna redovisa sitt kvalitetsarbete till nämnderna en gång per år. Tekniska kontoret har valt att göra det i form av en rapport som ska fylla den funktion som styrmodellen avser – *att genom slutsatser av utvärderingar och uppföljningar visa vad kontoret uppnått under året och på så sätt tjäna som underlag för kontorets förbättringsarbete.*

Kvalitetsrapporten används som underlag i kontorets systematiska kvalitetsarbete genom att, förutom resultat, även lyfta fram utvecklingsområden som verksamheten behöver fokusera på. Rapporten utgör även ett viktigt underlag för tekniska nämnden i sitt arbete med uppdragsplan för kommande år. För att rapporten ska kunna användas i den årliga planeringen behöver redovisningsperioden brytas under hösten och rapporten omfattar därför perioden oktober 2014 till september 2015.

För att skapa en helhetsbild av hur verksamheten fungerat under perioden kommenteras även arbetet med uppdragsplan och internkontrollplan och dess uppnådda resultat i rapporten.

Läsanvisning

För att anknyta till kontorets utvecklingsarbete kring nöjda kunder har rapporten delats in i tre områden.

- Vårt interna kvalitetsarbete
- Vår service
- Vår generella leverans till kunderna

Vårt interna kvalitetsarbete lägger grunden för både vår service och vår leverans till kunderna eftersom det syftar till att vi ska nå vårt interna mål att ”ha koll på läget” och på så sätt få ”en harmonisk vardag”.

Postadress

Norrköpings kommun
Tekniska kontoret
601 81 Norrköping

Besöksadress

Förvaltningshuset Rosen
Trädgårdsgatan 21

Telefon

011-15 00 00

Telefax

011-16 21 19

E-post

tekniska.kontoret@norrkoping.se

Internet

www.norrkoping.se

Tekniska kontoret

2015-11-09

Området **Vår service** beskriver hur vi arbetar med tillgänglighet, bemötande och leverans i de ärendekontakter kontoret har medan området **Vår generella leverans till kunderna** handlar om det vi levererar till medborgare och näringsidkare i form av utveckling och underhåll av staden samt leverans av tjänsterna skolskjuts och färdtjänst.

Visioner och mål finns sedan tidigare inom samtliga områden – antingen från centralt håll via kommunfullmäktiges mål, via tekniska nämndens uppdragsplan eller på kontorsnivå. För att behålla fokus på de tre områdena redovisas visioner och mål kopplat till respektive område istället för samlat.

Utvecklingsområden lyfts fram samlat i slutet av respektive område för att det ska bli lätt att fånga upp vad vi behöver fokusera på i kvalitetsarbetet framöver.

Innehållsförteckning

Kvalitetsrapport 2015 för tekniska nämndens verksamhet	1
Bakgrund	1
Läsanvisning	1
1. Vårt interna kvalitetsarbete	4
1.1. Vision och mål.....	4
1.2. Uppnådda resultat	4
1.2.1. Nöjda medarbetare	5
1.2.2. Effektivitet	6
1.2.3. Upphandlingsarbete	8
1.2.4. Intern kontroll.....	9
1.3. Utvecklingsområden för det interna kvalitetsarbetet	9
2. Vår service	10
2.1. Vision och mål.....	10
2.1.1. Politiska mål.....	10
2.1.2. Kontorets egna mål.....	10
2.2. Uppnådda resultat	11
2.2.1. Tillgänglighet.....	11
2.2.2. Bemötande	14
2.2.3. Leverans i kundärenden.....	15
2.3. Utvecklingsområden för vår service	17
3. Vår generella leverans till kunderna	18
3.1. Vision och mål.....	18
3.1.1. Politiska mål.....	18
3.1.2. Kontorets egna mål.....	18
3.2. Uppnådda resultat	19
3.2.1. Övergripande	19
3.2.2. Leverans inom spårverksamheten	21
3.2.3. Leverans inom Gata Trafik	22
3.2.4. Leverans inom Park Natur	25
3.2.5. Leverans inom skolskjutsverksamheten	28
3.2.6. Leverans inom Färdtjänstverksamheten	30
3.3. Utvecklingsområden för vår leverans till kunderna.....	31

1. Vårt interna kvalitetsarbete

I detta avsnitt beskrivs hur kontoret via ”det interna kvalitetsarbetet” lägger grunden till resultaten inom de två andra områdena – ”Vår service” och vår generella leverans till kunderna”. För att kunna prestera på ett bra sätt utåt måste vi även arbeta med förbättring av våra interna synsätt, arbetssätt och processer.

1.1. Vision och mål

När det gäller det interna kvalitetsarbetet har kontoret satt upp en egen vision och ett långsiktigt mål;

Visionen, ”En harmonisk vardag”, är satt med tanke på den känsla vi som medarbetare ska ha i det dagliga arbetet. Genom vårt långsiktiga **mål** – ”Vi ska ha koll på läget”, ökar förutsättningarna för en harmonisk vardag.

Har vi koll på läget slipper vi lägga onödigt mycket tid på internt arbete och kan istället fokusera på service och leverans till våra externa kunder – medborgare och näringsidkare.

En framgångsfaktor för det interna kvalitetsarbetet är nöjda medarbetare. Genom dialog med medarbetarna har kontoret satt följande mål:

”Tekniska kontoret är en attraktiv arbetsplats där vi trivs på jobbet, är engagerade och stolta över vårt arbete.”

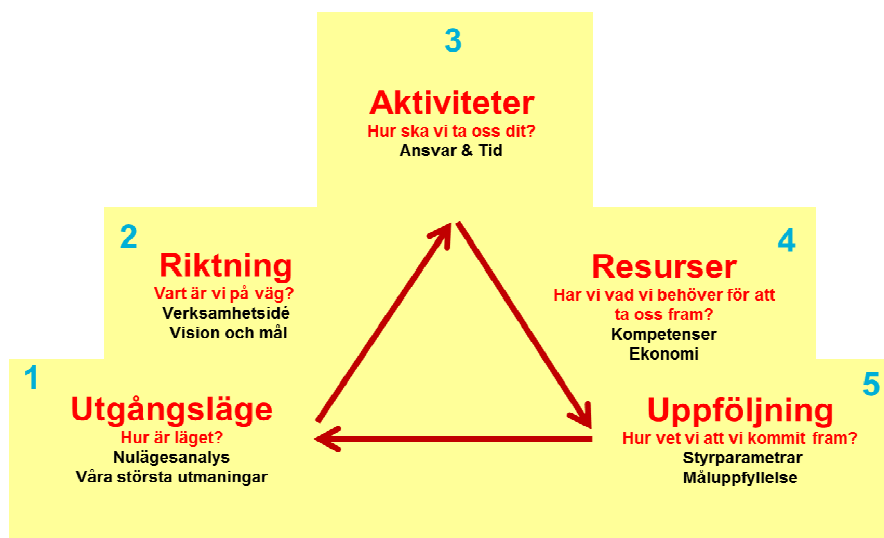
Effektivitet är också en del av det interna kvalitetsarbetet och här har kontoret satt målet:

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

Målen följs upp med enkäter olika styrparametrar och resultatet redovisas nedan.

1.2. Uppnådda resultat

Sedan hösten 2014 har kontoret förbättrat det systematiska kvalitetsarbetet genom ett nytt sätt att analysera, planera och följa upp verksamheten. Metodiken bygger på ett logiskt tillvägagångssätt vars olika steg illustreras i bilden nedan.



Genom att gå igenom alla stegen en gång om året åstadkommer kontoret en plan i form av ett måldokument och ett aktivitetsdokument. Genom att genomföra planen och följa upp den ska kontoret nå ökat kundfokus, nöjdare medarbetare och högre effektivitet.

För att förenkla kontorets verksamhetsuppföljning som helhet har rapportering av aktiviteterna kopplat till nämndens uppdragsplan och internkontrollplan integrerats i aktivitetsdokumentet.

Nedan följer en redovisning av de för kontoret viktigaste uppnådda resultaten kopplat till det interna kvalitetsarbetet.

1.2.1. Nöjda medarbetare

Arbetet med framtagande av kontorets utvecklingsplan har genomförts med bred förankring och många medarbetare har varit involverade. I arbetet med planen för 2016 kommer hela kontoret finnas med, även utförarenheterna spårvagnsverkstaden, natur & bygg och parkeringsenheten som inte var med förra gången. Kontoret ser den breda delaktigheten som väldigt viktig för att nå medarbetarmålet och inte minst för att utvecklingsplanen ska hålla en hög kvalitet. Ledorden för nöjda medarbetare – trivsel, engagemang och stolthet – återfinns också i målet (se 1.1).

När det gäller **engagemang och stolthet** finns svar i kommunens medarbetarenkät som visar vissa förbättringar för kontoret jämfört med 2013.

- ✓ 62 % svarar att de är stolta över att arbeta i kommunen vilket kan jämföras med 54 % 2013 eller kommunens medel på 50 %.
- ✓ Allt fler talar också om kommunen som en bra arbetsgivare och rekommenderar kommunen som arbetsplats till andra.

Tekniska kontoret

2015-11-09

Som komplement till medarbetarenkäten genomfördes en psykosocial skyddsronn via en webbenkät. Denna visade bland annat på följande resultat gällande *trivsel*:

- ✓ 96 % av medarbetarna upplever helt, eller i viss mån trivsel och gemenskap med sina arbetskamrater.
- ✓ 94 % anser att arbetet är upplagt så att möjligheter till samarbete och god kontakt finns. Samtliga uppgav också att de mer eller mindre ger sina arbetskamrater beröm för goda arbetsinsatser.
- ✓ 84-90 % känner helt eller i viss mån positiva känslor när de börjar sitt arbete på dagen.

I kontorets utvecklingsplan för 2015 finns 47 aktiviteter som stödjer målet "Nöjda medarbetare".

- ✓ Nära 100 % av aktiviteterna kommer att ha genomförts under året.

1.2.2. Effektivitet

Kontorets effektivitetsmål, "Vi håller budgeten, följer upp avtal och ger mer värde för pengarna", syftar mycket på vår leverans till kunderna och tas därför även upp under kapitel 3. De flesta av aktiviteterna som kopplats till målet handlar dock om vårt interna kvalitetsarbete, vilket är en förutsättning för att kunna leverera till kunderna. I kontorets utvecklingsplan för 2015 finns 85 aktiviteter för effektivitet.

- ✓ Minst 70 % av aktiviteterna kommer vara genomförda under året och de allra flesta påbörjade.

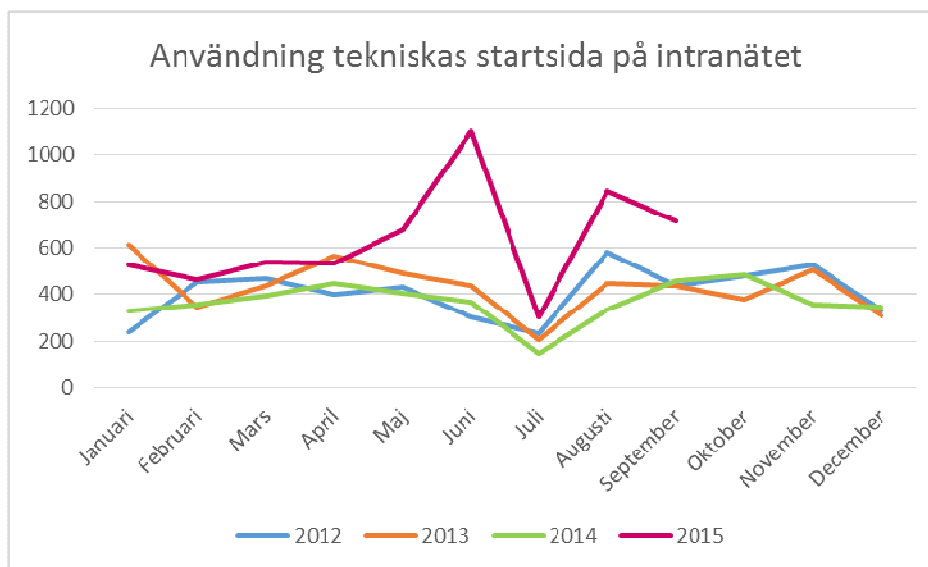
SESAM-projektet (Samordnad Effektiv SAMhällsbyggnad) drivs vidare i en andra fas för att ta hand om den förbättringspotential som visade sig under första fasen. Här har kontoret redan sett resultat i form av:

- ✓ En ny projektmodell som tydligare beskriver ansvar och roller inom samhällsbyggnadsprocessen där det mesta av kontorets arbete ryms.

Kontoret har fortsatt arbetet med att **förbättra dokumenthanteringen**. Konkreta resultat av det arbetet är:

- ✓ En ny riktlinje samt en rutin för dokumenthantering.
- ✓ En helt ny intranätsstruktur som fyllts med viktig information, riktlinjer, rutiner och mallar för att underlätta för medarbetare.
- ✓ En liknande ny struktur för arbetsmaterial på L-katalogen har också medfört att vi rensat och fått bättre ordning även på våra arbetsdokument.

Intranätet har lyfts upp som ett viktigt nav i den interna kommunikationen och medarbetarna har på olika sätt uppmuntrats att använda intranätet för att söka information. Mätningar visar att användandet av intranätet har ökat, se diagrammet nedan.



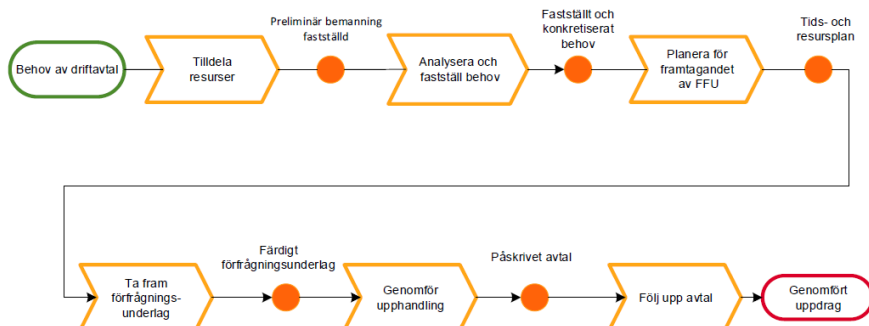
Även om arbete kvarstår innan alla styrande och stödjande dokument som kontoret behöver finns på intranätet så har kontoret under året lagt upp ca 60 olika styrande (rutiner, riktlinjer) och stödjande (mallar, checklistor) dokument intranätet. Kontoret har alltså lyckats kvalitetssäkra en del av de viktiga dokumenten men arbete återstår också att skapa rutiner och mallar som organisationen saknar.

- ✓ Mätningarna indikerar att vi i ökad utsträckning söker information via intranätet vilket också borde betyda att vi lägger mindre tid på att leta efter rutiner samt att det är rätt rutiner vi följer.

Kontoret har initierat ett arbete för att etablera begreppet **processer** i organisationen. Genom att arbeta med processer ska kontoret nå bättre resultat både för effektivitet, nöjda medarbetare och nöjda kunder. Att tänka och arbeta i processer ger också kundfokus vilket är kontorets målsättning. Resultat som uppnåtts här är att:

- ✓ En av kontorets viktiga huvudprocesser - driftavtalsprocessen – har kartlagts.
- ✓ Delprocessen ”ta fram förfrågningsunderlag” har kartlagts.

Kartlägningsarbetet genomfördes med bred förankring och många viktiga förbättringsområden identifierades under arbetets gång. Bilden nedan visar processens första nivå.



Under hösten 2015 kommer en karta över kontorets huvud-, stöd- och ledningsprocesser tas fram. Arbetet med identifiering av processerna och skapandet av kartan kommer att genomföras med konsultstöd och i samverkan med bygg- och miljökontoret. Arbetsättet förväntas resultera i liknande kartor för kontoren vilket ska underlätta det vidare kartläggningsarbetet och kopplingen till den gemensamma stadsbyggnadsprocessen, som tagits fram inom SESAM-projektet.

Informationsöverföringen mellan verksamheterna, kundservice och kommunikatören har förbättrats genom nya rutiner. Genom att medverka i olika forum får kommunikatören god kännedom om aktuella frågor i verksamheten och kan utifrån den kunskapen agera proaktivt i samverkan med kontoret. Gemensamma möten sker regelbundet kring kontorets kvalitetstavlor vilket ökar förutsättningarna för att kundservice ska kunna svara på aktuella frågor. Kundservice har under året också tagit över ansvaret för att uppdatera Tekowebb, informationsplattformen för kundservice, vilket resulterat i att:

- ✓ Informationen hålls relevant och uppdaterad och därför utgör det avsedda stödet för medarbetarna.

1.2.3. Upphandlingsarbete

Upphandling är ett område som under en längre period krävt stora resurser från kontoret. Kontoret har ca 90 avtal och bara under året har ca 30 upphandlingar genomförts därtill kommer direktupphandlingar av mindre belopp. Kopplat till det interna kvalitetsarbetet finns framtagandet av förfrågningsunderlag där kontoret, i takt med att avtalen förnyas, arbetar med att förbättra underlagen och på så sätt underlätta den kommande uppföljningen av avtalen. Framtagande av förfrågningsunderlag utgör en delprocess i den kartlagda driftavtalsprocessen och här pågår arbete med de förbättringsförslag som kommit fram. Resultat av förbättringsarbetet kan ses i form av att:

- ✓ färre upphandlingar än tidigare har överprövats samtidigt som vi vunnit de överprövningsprocesser som ändå skett.

1.2.4. Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll styrs centralt av riktlinjen för intern styrning och kontroll samt ytterst av kommunallagen. I lagen står bland annat att:

"Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt."

Internkontrollplanen för 2015 blev antagen först i juni och därför har kontrollerna fått genomföras därefter. Arbetet med internkontrollen följer en fastställd rutin som, efter påpekande av revisionen, också godkänts av nämnden i form av en politisk riktlinje.

Internkontrollen har på senare tid blivit en del av kontorets arbete med ständiga förbättringar. När ett problem uppdagas i den interna kontrollen rättas det till och bidrar på så sätt till kontorets utveckling. Kontoret har kommunicerat det budskapet till medarbetarna för att främja en så kallad "tillåtande kontrollmiljö". Årets kontroller har hittills gett följande resultat:

- ✓ Reviderad rutin för introduktion av nya medarbetare för att säkerställa kännedom av innebörden att vara attestant.
- ✓ Kontoret har bra rutiner för diarieföring som också efterlevs.

Kontoret har satsat mycket på utbildning och kommunikation kring administration och diarieföring vilket gjort att medvetenheten kring vårt ansvar har höjts. Alla medarbetare har t.ex. fått en heldagsutbildning i ämnet "att vara en god tjänsteman". Kontrollen kring diarieföring har gett oss ett kvitto på att satsningen har gett resultat.

1.3. Utvecklingsområden för det interna kvalitetsarbetet

- Åtgärder för att öka trivsel, stolthet och engagemang hos medarbetarna på kontoret.
- Fortsätta arbetet att ta fram och effektivisera arbetsrutiner, arbetsfördelning och samarbetet på kontoret.
- Fortsatt arbete med kontorets processer genom identifiering, kartläggning och utveckling av kontorets processer.
- Kvalitetssäkring av intranätet som kommunikationsplattform.
- Fortsatt arbete med kvalitetssäkring av kontorets styrande dokument.
- Fortsatt arbete med utveckling av förfrågningsunderlag för att underlätta avtalsuppföljning och minska risken för överprövningar.

2. Vår service

I detta avsnitt beskrivs hur kontoret arbetat med bemötande, tillgänglighet och leverans i den kontakt vi har med kunder i olika ärenden.

2.1. Vision och mål

2.1.1. Politiska mål

Kopplat till *service* finns kommunfullmäktiges målområde ”Ett växande Norrköping”. Målen där handlar övergripande om att det ska vara snabbt och enkelt för kunder att få kontakt med oss samt att vi ska ha ett positivt näringslivsklimat. En av måluppfyllelseerna är att vi ska ge kunderna en första personlig återkoppling inom 24 timmar.

I uppdragsplanen har tekniska nämnden förutom egna mål också tagit med vissa mål, måluppfyllelser och preciseringar som kommunfullmäktige fastställt. Nämndens vision för målområdet ”det öppna kontoret” lyder:

- ❖ ”Vi har ett gott bemötande, god tillgänglighet och trovärdighet. Medborgare och företag når enkelt rätt kompetens och får relevant information.”

Inom målområdet finns följande mål kopplat till service:

- ❖ ”Andelen kunder som får en första återkoppling inom 24 timmar ökar mellan åren och närmar sig 100 procent.”
- ❖ ”Det finns en kontinuerlig och nära samverkan mellan kommunens kontor och förvaltningar i företagsärenden, både för befintliga företag och för nya.”
- ❖ ”Samtliga elever och föräldrar ska ha fått relevant information gällande sin skolskjuts.”
- ❖ ”Samtliga kunder inom färdtjänst och parkeringstillstånd ska ha fått relevant information om aktuell tjänst.”
- ❖ ”80 procent av kunderna som ansöker om färdtjänstillstånd ska få ett beslut inom sex veckor.”

2.1.2. Kontorets egna mål

Kontoret tar årligen fram en egen utvecklingsplan och under 2015 har planen syftat till *ökat kundfokus* med mål satta både för näringsidkare och medborgare:

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

Tekniska kontoret

2015-11-09

- ”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.”

Utöver dessa har kontoret även satt följande mål för återkoppling i kundärenden.

- Näringsidkare ska få en personlig återkoppling inom 24 timmar och medborgare inom 72 timmar.
- Kundärenden ska vara avslutade och återkopplade till kund inom 21 arbetsdagar.
- Kundservicefunktionen ska hantera minst 80 procent av inkomna samtal – antingen genom att svara kunden direkt eller genom att skicka en felanmälan/ärende till entreprenör.

Service finns också som en viktig del i *kontorets verksamhetsidé*:

”Tekniska kontoret erbjuder god service i form av god tillgänglighet, gott bemötande samt leveranssäkerhet. Vi utvecklar och sköter om staden...”

Avsnitt 2.2 Uppnådda resultat nedan har delats in efter verksamhetsidéns tre ledord – *tillgänglighet, bemötande och leverans*.

2.2. Uppnådda resultat

I kontorets utvecklingsarbete för ökat kundfokus har en webbenkät gjorts bland medarbetarna kring ledorden *tillgänglighet, bemötande och leverans*. I detta avsnitt redovisas bland annat dessa resultat kopplat till resultat från en genomförd telefonundersökning där våra kunder fått svara på hur vi levt upp till ledorden i vår service. Utöver det redovisas även resultat från mätningar av tid för den första återkopplingen till kund, handläggningstid, kundnöjdhet rörande information,

2.2.1. Tillgänglighet

Att ha en god tillgänglighet i vår service innebär att vi ska vara lätta att nå men även att vi kommunicerar på ett tillgängligt sätt.

De resultat vi uppnått kopplat till tillgänglighet och **politiska mål** är särskilt att:

- ✓ Kontoret har fört dialog kring och utrett förutsättningar för hur vi ska närma oss en första återkoppling till kund inom 24 timmar.
- ✓ Genom att prioritera näringsidkares ärenden och starta ”Företagslinjen” har vi lyckats återkoppla 69 % av dessa ärenden till kund inom 24 timmar.

Tekniska kontoret

2015-11-09

- ✓ Medborgare med ärenden hos oss ska få personlig återkoppling inom 72 h. Vår mätning visar att vi har lyckats med det i 69 % av ärendena.
- ✓ 93 % av färdtjänstkunderna är nöjda med informationen de fått vilket kan jämföras med förra årets resultat på 80 %. Måluppfyllelsen på 90 % har överträffats.

Kontorets utredningssekreterare arbetar aktivt med informationsarbete och har som rutin att både muntligt och skriftligt informera kunden i samband med att färdtjänst eller parkeringstillstånd beviljas.

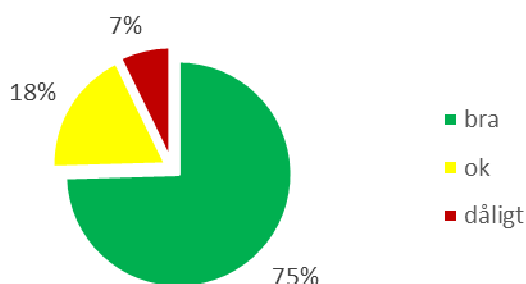
- ✓ 88 % av föräldrar/barn som åker skolskjuts är nöjda med informationen de fått vilket kan jämföras med förra årets resultat på 84 %. Kontoret är väldigt nära måluppfyllelsen på 90 %.

Det förbättrade resultatet beror troligen på att vi, genom förenklad inloggning till den så kallade skolportalen, har ökat tillgängligheten till information skolskjutsen. Östgötatrafikens beställningscentral har också förbättrat sina rutiner för informationsspridning till föräldrar som hör av sig med frågor angående sitt barns skolskjuts. Kontoret har även uppdaterat och förbättrat den informationsbroschyr som ges till elever som åker med de upphandlade skolbussarna.

Övriga resultat rörande tillgänglighet som kan kopplas till **kontorets egna uppsatta mål** redovisas nedan.

För att ta reda på hur kunderna, både medborgare och näringsidkare, uppfattar vår service i ärenden har kontoret genomfört en egen mindre telefonundersökning. I undersökningen valdes 50 ärenden slumpvis ut och respektive kund kontaktades. I diagrammet nedan redovisas det övergripande resultatet för vår tillgänglighet (kundservice och handläggare) i undersökta ärenden.

Kundernas upplevelse av vår tillgänglighet



- ✓ 93 % av de tillfrågade anser att vi har en "bra" eller "ok" tillgänglighet.

Tekniska kontoret

2015-11-09

- ✓ Medborgare är något mer nöjda med vår tillgänglighet än näringsidkare.

I en webbundersökning fick medarbetarna uppge vilket av ledorden (tillgänglighet, bemötande och leverans) vi anser oss bäst respektive sämst på. Tillgänglighet bedömdes som det vi är näst bäst på efter bemötandet.

- ✓ Undersökningarna visar att vi har en god tillgänglighet men att den kan bli bättre.

För att bedöma kontorets tillgänglighet på telefon kan också svarsfrekvensen för kundservice användas. Telefon är den överlägset största kanalen in och samtalen är också det vi har säkrast statistik på. Under perioden okt -14 till sept -15 har ca 11 000 samtal kommit in till tekniska kontorets kundservice, vilket är i samma storleksordning som föregående period. 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.

- ✓ Svarsfrekvensen i kundservice har sedan 2010 legat stadigt strax över 80 %.

Det betyder att drygt 80 procent av kunderna som ringt också har kommit fram och fått en kontakt. Resterande 20 % har av någon anledning avbrutit sitt samtal.

Sociala medier fortsätter att bidra till ökad tillgänglighet och medborgardialog. Kontoret använder sociala medier som Facebook för att uppmuntra medborgare att tycka till exempelvis via enkätfrågor på webbplatsen. Ett exempel är den sociotopkartering av staden som successivt genomförs där vi får in viktiga tankar kring användandet av våra allmänna platser.

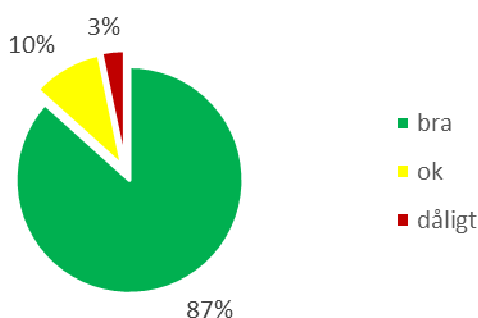
2.2.2. Bemötande

Att ha ett gott bemötande är något som kontoret arbetet med under flera års genom dialog och redovisning av goda exempel samt utbildningar och coachning till berörda medarbetare.

Den genomförda kundundersökningen kring ledorden befäster att vi är bra på att ha ett gott bemötande. Nedanstående diagram visar det sammanslagna resultatet för medborgare och näringsidkare:

- ✓ 87 % av de tillfrågade upplever att vi har ett bra bemötande.
- ✓ Endast 3 % upplever att vi har ”dåligt” bemötande.
- ✓ Mest nöjda var näringsidkarna som gav oss 100 % bra.

Kundernas upplevelse av vårt bemötande



När kontorets medarbetare svarade på webbenkäten kring ledorden *tillgänglighet*, *bemötande* och *leverans* visar det sig att de flesta tror att bemötandet är viktigast för att få nöjda kunder, samtidigt tycker vi att det är bemötandet vi är bäst på.

Kundservice har under året fått utbildning och personlig coaching kring metoder för en bra kommunikation. Övriga medarbetare med mycket kundkontakter har de senaste åren fått utbildningar i det goda bemötandet. Undersökningarna visar att kontorets arbete de senaste åren har gett resultat.

Inom skolskjuts och färdtjänstverksamheten finns en avgränsad målgrupp vilket underlättar utvärderingen av tjänsterna. Ovanstående undersökning omfattade inte ärenden kopplat till dessa verksamheter eftersom redan etablerade undersökningar genomförs där. Varje dag intervjuas kunder som genomfört en färdtjänstresa dagen innan. Resultatet visar på:

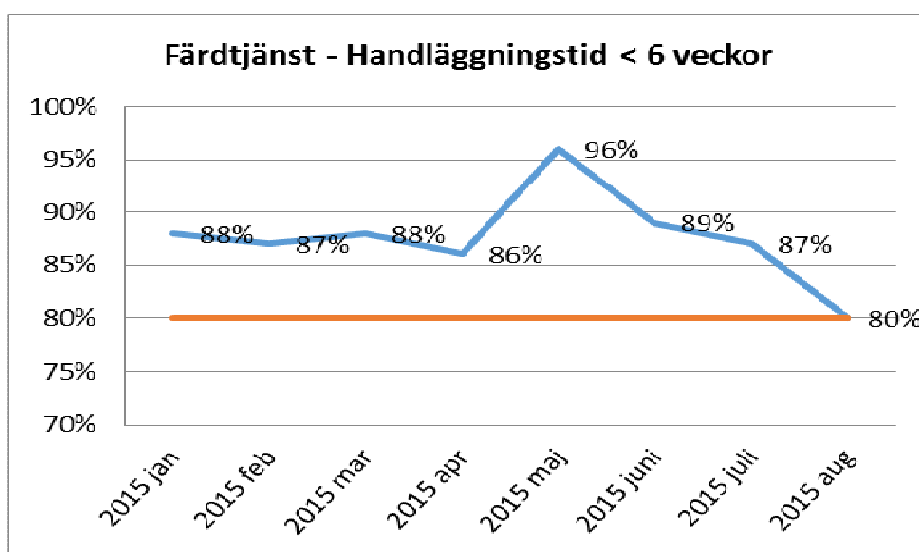
- ✓ en hög nöjdhetsnivå bland kunderna när det gäller bemötandet hos färdtjänstens beställningscentral.

2.2.3. Leverans i kundärenden

Här beskrivs hur vi lyckats leverera svar och avsluta ärenden i de kontakter vi har med våra kunder.

De resultat vi uppnått kopplat till leverans i ärenden och **politiska mål** är särskilt att:

- ✓ Mer än 80 % av färdtjänstkunderna får ett beslut inom 6 veckor, vilket betyder att vi har en bra måluppfyllelse.

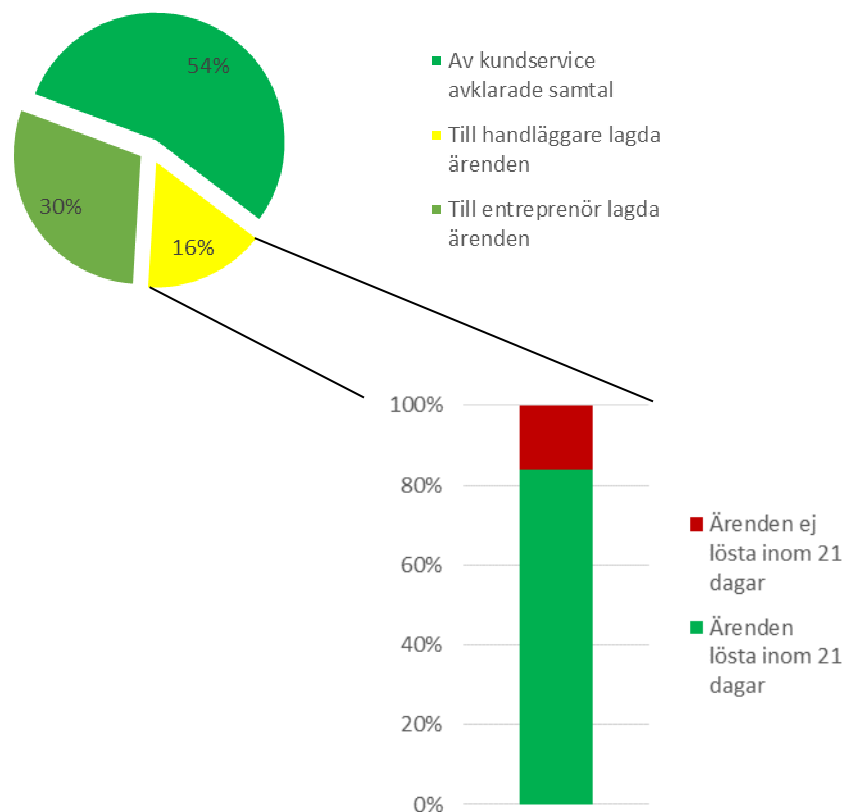


Färdtjänstgruppen har under året identifierat vissa delar i handläggningsprocessen som kunnat effektiviseras. Värden för september finns klara först i mitten av november.

Resultatet kopplat till **kontorets egna mål** om handläggningstid redovisas i nedanstående diagram där handläggningstiden för ärenden som berör gata, trafik, park, natur och spår redovisas.

Till de ärenden som kundservice själva klarat av räknas samtal som besvaras direkt eller ärenden som hanteras genom en felanmälan till entreprenör. Resterande samtal har krävt mer utredning och därför skickats till handläggare. Inom vilken tid entreprenören åtgärdat ärendet/felet har vi tyvärr ingen tillförlitlig statistik på.

Ärendehantering på Tekniska kontoret



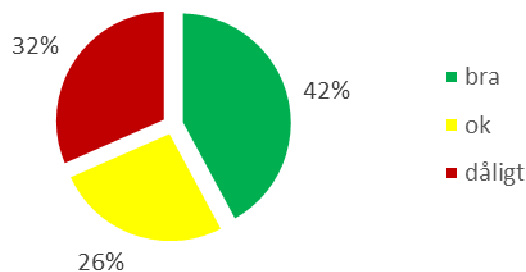
- ✓ Kundservice har själva klarat av 84 % av ärendena vilket betyder att kontorets eget mål på 80 % är uppfyllt.
- ✓ 84 % av ärendena som kundservice skickat till handläggare är avslutade inom de 21 dagar som kontoret satt som mål. Det är en förbättring med drygt 10 %-enheter jämfört med föregående period.

Det förbättrade resultatet gällande handläggningstiden kan vara ett resultat av att kontoret har fastställt och kommunicerat arbetssätt för ärenden som inte kan lösas direkt. Arbetssättet har förändrats så att de ärenden som kräver mer utredning eller kommer åtgärdas enligt en fastställt tidsplanering

t.ex. trädfällning, avslutas i systemet (Infracontrol) och kunden meddelas hur vi kommer hantera ärendet. Bevakning av genomförandet sker sedan i den strategiska planeringen.

Den genomförda kundundersökningen kring ledorden – tillgänglighet, bemötande och leverans – i vår ärendehantering, visar att vi har mest att förbättra när det gäller leveransen i våra ärenden. I nedanstående diagram ser vi det övergripande resultatet för näringsidkare och medborgare.

Kundernas upplevelse av vår leverans



- ✓ 68 % av de tillfrågade tycker att vi har levererat ”ok” eller ”bra” i ärendet.
- ✓ Näringsidkarna är generellt mer nöjda med vår leverans än medborgarna.

Resultatet visar att det finns utrymme för förbättring i vår leverans i ärenden. Att näringsidkarna är något mer nöjda kan bero på att vi startat den så kallade företagslinjen samt att vi prioriterat dessa ärenden. I kontorets webbundersökning bland medarbetarna framstod leveransen som det vi tycker att vi är sämst på, vilket sammantaget med resultatet för kundundersökningen gör att det är ett av våra utvecklingsområden.

2.3. Utvecklingsområden för vår service

- Fortsatt arbete med att implementera kundfokus i arbetssätt och synsätt
- Fortsätta arbetet för att öka andelen som får en personlig återkoppling inom 24 h.
- Avsätta tid för analys av statistik kring ärendehantering.
- Förbättra vår leverans i ärenden
- Mäta entreprenörernas leverans i kundärenden
- Utredda hur vi kan öka svarsfrekvensen i kundservice.

3. Vår generella leverans till kunderna

I detta avsnitt fokuserar vi på det som levereras till kunderna i form av underhåll och utveckling av staden samt leverans av tjänsterna skolskjuts och färdtjänst. Hur vi arbetar för förbättringar av leveransen via planering och avtalsuppföljning finns också med här.

3.1. Vision och mål

3.1.1. Politiska mål

Tekniska nämndens ansvarsområde regleras övergripande i reglementet och styrs även av olika politiska mål. Området har koppling till kommunens vision "Det goda livet finns i Norrköping" och kommunfullmäktiges målområden "Ett växande Norrköping" och "Ett tryggt och hållbart Norrköping". I uppdragsplanen finns följande mål som har tydlig koppling till vår leverans till kunderna:

- ❖ "Entreprenörernas leverans motsvarar den kvalitet och den volym som vi har upphandlat."
- ❖ "Tekniska kontoret ska utveckla trafiksäkra livs- och lekmiljöer för barn."
- ❖ "Trafiksäkerheten vid skolskjutsens hållplatser och/eller uppsamlingsplatser ska öka."
- ❖ "Tekniska kontoret ska öka förutsättningarna för att fler ska välja att resa kollektivt."
- ❖ "Tekniska kontoret ska aktivt arbeta med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer."
- ❖ "Alla Norrköpingsbor ska ha ett grönområde inom gångavstånd från sin bostad"
- ❖ "Minst 90 procent av eleverna känner sig trygga med den skolskjuts som utförs med egen upphandlad skolskjuts."

Utöver dessa finns flera mål kopplat till hållbarhet där kontoret utifrån uppdrag och reglemente arbetar med miljö, klimat och biologisk mångfald på olika sätt men där leveransen till kund kan ses som "indirekt". Dessa kommenteras inte ytterligare i denna rapport.

3.1.2. Kontorets egna mål

I kontorets utvecklingsplan för 2015 finns följande mål som har med den generella leveransen till kunderna att göra:

Tekniska kontoret

2015-11-09

- ”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”

Vår generella leverans till kunderna finns också med i kontorets verksamhetsidé:

”Tekniska kontoret erbjuder god service i form av god tillgänglighet, gott bemötande samt leveranssäkerhet. Vi utvecklar och sköter om staden för att skapa goda transportmöjligheter, attraktiva stadsmiljöer och rika naturmiljöer så att (1) norrköpingsborna får bekväma kommunikationer samt trivsamma och gröna miljöer och (2) näringsidkarna får bra och rättvisa förutsättningar för sin affärsverksamhet.”

3.2. Uppnådda resultat

När det gäller leveransen till kunderna i form av utveckling och underhåll av staden finns inga mätetal där ett tydligt resultat kan utläsas. I detta avsnitt utgår vi därför främst från vad kunderna har kontaktat kontoret om vilket visar sig i telefonsamtal samt ärenden i Infracontrol. Ärenden delas in i synpunkter och felanmälningar, dessa ger oss en indikation på vad medborgarna är missnöjda med och fel som ska åtgärdas. En felanmälan ska tolkas som att kunden påtalat ett fel som våra entreprenörer ska åtgärda.

För skolskjuts och färdtjänst däremot har vi kundundersökningar som ger oss en bra bild av kontorets och utförarnas leverans.

Först redovisas resultat övergripande för kontoret och sedan för respektive verksamhetsområde.

3.2.1. Övergripande

Måluppfyllelsen i uppdragsplanen kopplat till leveransen är generellt hög. Prognosen visar att det som är svårast att lyckas bra med är systematiserad avtalsuppföljning för att kontrollera att **entreprenörernas leverans** motsvarar den kvalitet och den volym som vi har upphandlat. Avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning är väldigt viktiga områden för leveransen till kunderna och här har kontoret arbetat fokuserat under flera år. Viktiga resultat som uppnåtts under året är:

- ✓ Rutin för avtalsuppföljning har tagits fram för att förbättra systematiken i kontorets arbete.

Tekniska kontoret

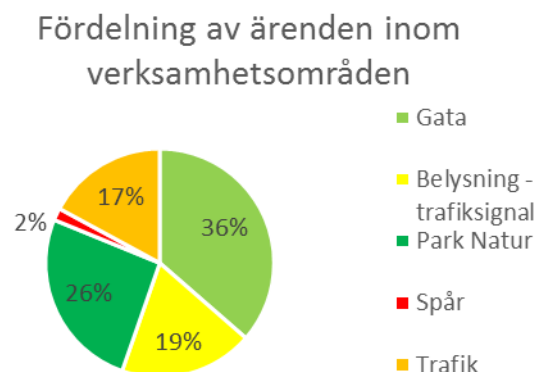
2015-11-09

- ✓ Avtalstolkning i samverkan med en leverantör har resulterat i samsyn och tydlighet kring vad uppdraget omfattar.
- ✓ Samverkan med LiU i ett forskningsprojekt för ökad kvalitet i upphandling och uppföljningsarbete har gett värdefull input till fortsatt utvecklingsarbete.
- ✓ Ett GPS-projekt för avtalsuppföljning har genomförts inom skolskjutsverksamheten. Resultatet har gett bra kunskapsunderlag för framtida uppföljningsarbete.
- ✓ Kartläggning av driftavtalsprocessen och delprocessen förfrågningsunderlag har tydliggjort var brister finns.
- ✓ Entreprenörsdialog med fokus på våra förfrågningsunderlag och arbetssätt har ägt rum för första gången. Resultatet blev förutom en bra dialog även värdefull input till våra driftupphandlingar.

Kopplat till kontorets utvecklingsplan 2015 finns 178 aktiviteter för nöjda medborgare och näringsidkare.

- ✓ 126 av aktiviteterna beräknas bli klara under året, endast ett fåtal (mindre än 1 %) kommer inte att ha påbörjats alls.

En övergripande bild av kontorets resultat ges i nedanstående diagram som illustrerar hur de ärenden (synpunkter och felanmälningar) som skapas fördelas på olika verksamhetsområden. Kontoret bedömer att fördelningen ger en indikation på hur kontorets verksamheter fungerar ur ett leveransperspektiv eftersom ett kundärende oftast innebär att något behöver åtgärdas.



I diagrammet ovan redovisas fördelningen av ca 5400 inkommande ärenden. 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 resultat kopplat till skolskjuts och färdtjänst.

I de fall kundservice ger kunden ett svar direkt skapas inget ärende och därför finns inte den statistiken registrerad. De ämnen som dessa samtal berör kan ses som representativt för vad kunderna har synpunkter kring men som inte behöver utgöra ett fel och generera en felanmälan eller ett ärende. Enligt medarbetarna i kundservice stödjer fördelningen av samtalen den bild som diagrammet visar.

3.2.2. *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.

De resultat vi uppnått inom spårverksamheten och som är kopplade till **uppdragsplanens mål** att ”Tekniska kontoret ska öka förutsättningarna för att fler ska välja att resa kollektivt.” är följande:

- ✓ Kontoret genomför en utredning kring hur driftsäkerheten på spårvägen kan öka.
- ✓ Kontoret genomför en utredning kring hur restiden i kollektivtrafiken kan optimeras.
- ✓ Kontoret genomfört en utredning kring utveckling av realtidsinformation för kollektivtrafiken i hela kommunen

Utredningarna och genomförande av dess åtgärdsförslag kommer att öka förutsättningarna för nöjda resenärerna bland annat genom att spårvägen blir mer driftsäker. Optimerad restid i kollektivtrafiken och utbyggd realtidsinformation syftar också till en högre kvalitet på leveransen till kunderna. I längden ser kontoret att detta arbete bör leda till ökat resande i kollektivtrafiken på bekostnad av mindre miljöanpassade trafikslag och därmed främjas det högre syftet att minska miljöbelastningen kopplat till resande.

Andra viktiga arbeten för vår leverans till kunderna är det nyligen utförda spårarbetet på Albrektsvägen vilket ger en tystare och bekvämare gång genom nya spår men också ökad driftsäkerhet tack vare att sträckan fått dubbelspår. De nya spåren omgärdas av gräs för att förbättra kvaliteten på stadsmiljön kring spåren. Dessutom har arbete påbörjats med att åtgärda brister i signalsystemet för att prioritera kollektivtrafik samt gång- och cykeltrafik.

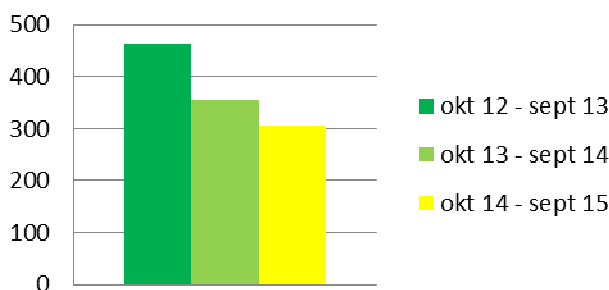
3.2.3. Leverans inom Gata Trafik

Resultaten för Gata Trafik kopplat till **politiska mål** och leverans till kunderna visar på god måluppfyllelse, särskilt viktiga resultat är följande:

- ❖ ”Tekniska kontoret ska utveckla trafiksäkra livs- och lekmiljöer för barn.”
 - ✓ Vi genomför åtgärder för säkra skolvägar vid minst tre skolor och driver på arbetet med utvärdering av metoden skolresplaner för att få skolor engagerade i arbetet.
- ❖ ”Trafiksäkerheten vid skolskjutsens hållplatser och/eller uppsamlingsplatser ska öka.”
 - ✓ Skolskjutshållplatserna i Skärblacka har inventerats och bedömts ur trafiksäkerhetssynpunkt. Några har flyttats och samtliga har fått skyltar för att öka trafiksäkerheten
- ❖ ”Tekniska kontoret ska aktivt arbeta med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer.”
 - ✓ Tillgänglighetsutredning som genomförs i samverkan med KRF (kommunens råd för funktionshindersfrågor) ska användas i kommande verksamhetsplanering.

Nedan redovisas **övriga resultat** för verksamheten genom diagram och kommentarer till de ärendekategorier som har dominerat verksamheten under den aktuella perioden.

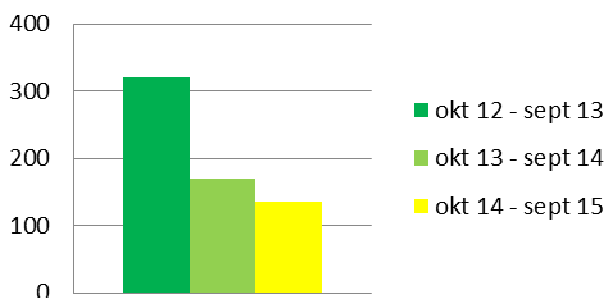
Felanmälan relaterat till kategori
"hål i gatan"



Positivt är att antalet anmälda fel fortsätter att sjunka. 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 som kunderna hör av sig kring.

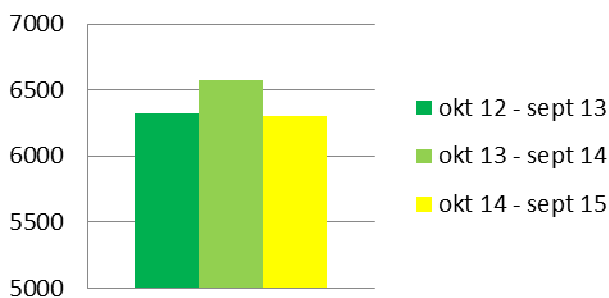
Felanmälan relaterat till kategori
"snö"



Antalet synpunkter är naturligt relaterat till hur snörika vintrar vi har vilket delvis kan förklara att antalet felanmälningar minskat de senaste åren. Klagomålen handlar oftast om oframkomliga gångbanor och därför har vi proaktivt informerat om att det ofta är fastighetsägarens ansvar och inte kommunens att snöröja framför fastigheter. Klagomålen brukar också gälla passager för gång- och cykeltrafik och vi har därför informerat entreprenören om vikten av att dessa snöröjs på ett sätt så att framkomlighet för alla säkras. Allt detta i kombination har troligen bidragit till att antalet felanmälningar relaterat till snö successivt minskat.

När det gäller **parkeringsautomat** så har vi under perioden haft totalt 6300 felanmälningar varav 60 % utgör fel i maskinerna, 26 % är handhavandefel och 14 % är serviceunderhåll som utförs dagligen till exempel batteribyten. Antalet felanmälningar bör sättas i relation till att vi säljer ca 1,5 miljoner biljetter varje år.

Felanmälan relaterat till kategori
"parkeringsautomat"



Kontoret har 197 biljettautomater varav 120 drivs med solceller. Vi fortsätter att arbeta proaktivt med batteribyten. Resultat som uppnåtts under året och som uppskattats av medborgarna är bland annat:

Tekniska kontoret

2015-11-09

- ✓ Färre handhavandefel tack vare att parkörerna nu under kontorstid kan kontakta servicesamordnaren direkt.
- ✓ Införande av en mobil betaltjänst för samtliga kommunala parkeringsplatser.

En ökad användning av mobil betalning kommer att bidra till minskade felanmälningar.

3.2.4. Leverans inom Park Natur

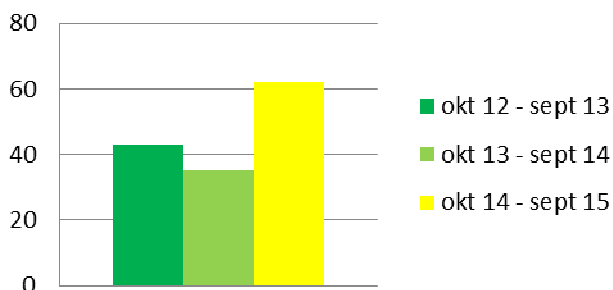
Resultat för Park Natur kopplat till **uppdagsplanens mål och leverans till kunderna** visar på god måluppfyllelse, särskilt viktiga resultat är följande:

- ❖ ”Tekniska kontoret ska aktivt arbeta med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer.”
 - ✓ Kontoret har genomfört en trygghetsutredning med tillhörande åtgärdsförslag, vilket kommer underlätta verksamhetsplaneringen framöver.
- ❖ ”Alla Norrköpingsbor ska ha ett grönområde inom gångavstånd från sin bostad”
 - ✓ Tre lekmiljöer har totalrenoverats och en ny mer tillgänglig lekmiljö har skapats i projektet med utveckling av Ektorpsparken.
 - ✓ Vi höjer kvaliteten på grönområdet Smedstuguplan.

Nedan redovisas **övriga resultat** för verksamheten genom diagram och kommentarer till de ärendekategorier som har dominerat verksamheten under den aktuella perioden.

Antalet felanmälningar kring **gräsklippning** har ökat vilket tyder på att entreprenören inte utfört sitt uppdrag fullt ut. Samtidigt genomfördes en mängd förändringar i entreprenörens uppdrag under högsäsong vilket kan ses som en förmildrande omständighet. Genomförandet av förändringarna rörande klippningsfrekvens tog längre tid än beräknat vilket kan vara en orsak till ökningen.

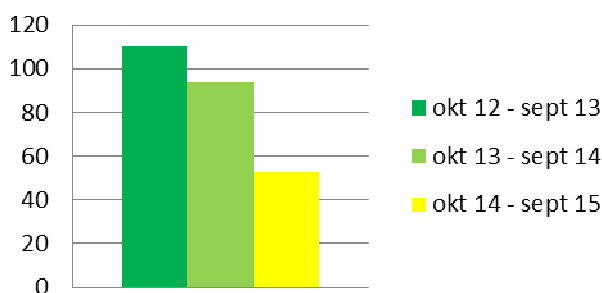
Felanmälan relaterat till kategori
"gräs"



Under året har budgeten för gräsklippning utökats vilket borde resultera i färre felanmälningar. Kontoret har genomfört stickprov som har visat på brister i entreprenörens utförande men efter kontorets påpekanden har rättelse skett.

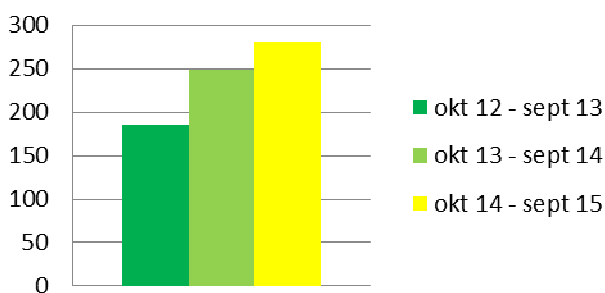
Felanmälan kopplat till **papperskorgar** har minskat de senaste åren, vilket illustreras i diagrammet nedan. I Norrköping har vi ca 1500 papperskorgar och antalet har utökats successivt de senaste åren. Det kan vara en av anledningarna till att felanmälningarna minskat eftersom de oftast handlar om överfulla papperskorgar. Normalt sker en utökning av antalet med ca 30 papperskorgar per år och vid utbyten av befintliga korgar installeras i stor utsträckning större modeller.

Felanmälan relaterat till kategori
"papperskorgar"



I anslutning till kategorin papperskorgar finns felanmälningar gällande **nedskräpning** generellt. I diagrammet nedan illustreras antalet felanmälningar kopplat till nedskräpning, här ser vi motsatt resultat jämfört med det för papperskorgar.

Felanmälan relaterat till kategori
"smutsigt - nedskräpat"



När det gäller städning så har kontoret inte ändrat nivån på uppdragen i avtalen under perioden. Utöver det som ryms i avtalen, har kontoret gjort extrainsatser i form av utökad helgstädning i stadsparkerna. En del av insatserna har skett inom ramen för projektet "Håll Norrköping rent" där även Hyresbostäder och kultur- och fritidskontoret deltagit. Ett arrangemang inom projektet var de så kallade skräpplockardagarna där 11 000 elever inom skola och förskola var med och plockade skräp inom sitt eget närområde. Utöver detta bedriver kontoret en verksamhet där personer inom Fas 3 har viss tillsyn över städningen och plockar skräp.

Tekniska kontoret

2015-11-09

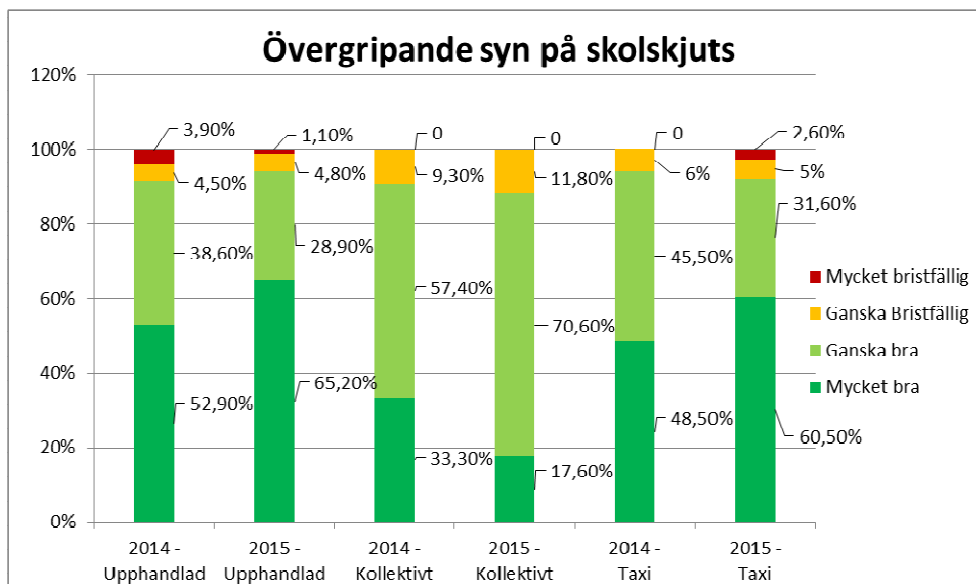
Ökade städinsatser och det ökande antalet papperskorgar borde resultera i en minskning av nedskräpning och klagomål kopplat till detta. Kontoret behöver analysera djupare vad det ökande antalet felanmälningar beror på.

3.2.5. Leverans inom skolskjutsverksamheten

En enkät genomförs årligen bland föräldrar och barn som nyttjar skolskjutsen. Resultaten används i dialogen med bussföretagen och förarna och kan även brytas ned på geografiskt område vilket gör det möjligt att tydligare se var förbättringsinsatser behöver sättas in.

Överlag visar enkätsvaren att skolskjutsen får höga betyg, särskilt den som vi själva upphandlat. Resultaten för kontorets eget upphandlade skolskjuts (stora skolbussar) har förbättrats jämfört med förra året. En bidragande orsak är troligen att förarna, jämfört med förra året då avtalet var nytt, känner till rutterna och eleverna bättre. För resor som utförs med kollektivtrafiken har resultatet gått åt andra hållet.

Betyget för resor som utförs med kollektivtrafiken ligger regelmässigt lägre vilket kan förklaras med att det är svårt att uppnå samma servicenivå och trygghetskänsla som i en särskilt anpassad skolbuss eller skoltaxi med en chaufför som känner igen barnen. En bidragande orsak för årets resultat kan också vara att flera bussförbindelser på landsbygden försämrats vilket ökat missnöjet bland elever som får skolskjuts i form av busskort. I sammanshanget bör nämnas att det främst är äldre elever som reser med kollektivtrafiken till skolan.



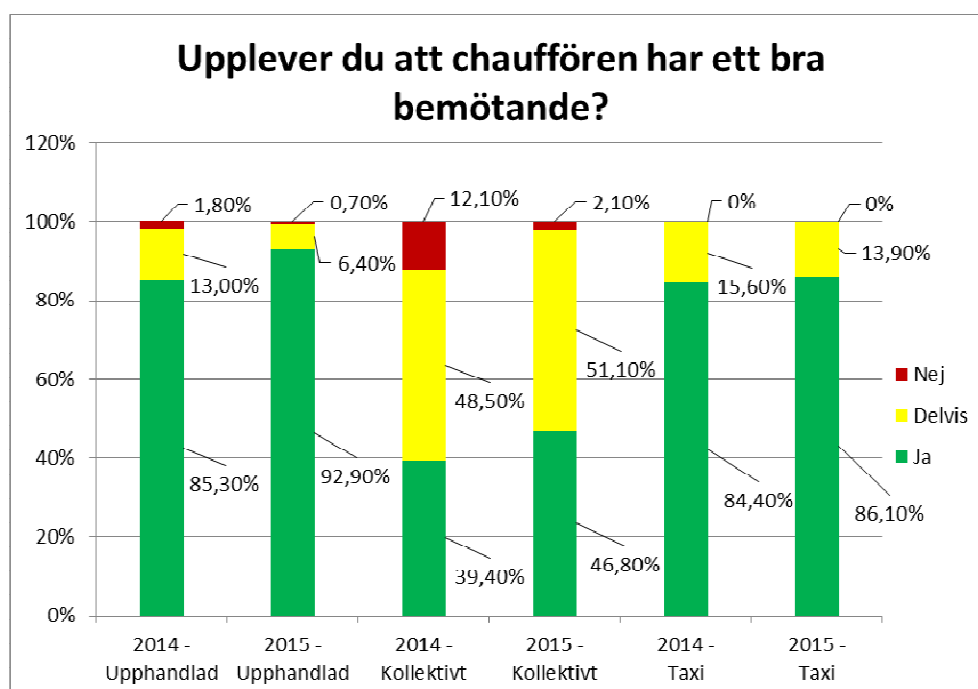
De resultat vi uppnått kopplat till leverans inom skolskjutsen och **politiska mål** är att:

- ✓ 89 % av föräldrarna upplever att barnen som åker med särskild skolbuss känner sig trygga under färden. Det är en förbättring med 5 procentenheter jämfört med förra året och betyder i stort sett att vi nått målluppfyllelsen som är satt till 90 %.

Resultatet beror troligen på att elever och chaufförer känner varandra bättre, att förra årets förändringar till följd av det nya avtalet nu känns etablerade

bland alla berörda samt att kontoret förbättrat informationen om vad som gäller på skolbussen.

Trygghet är också kopplat till hur man blir bemött ombord på fordonet. Här har kontoret arbetat gentemot entreprenörerna för att säkerställa att även de arbetar med bemötandefrågorna. Nedanstående diagram visar att det skett en förbättring även gällande bemötandet hos chauffören. Förbättringen är störst inom den eget upphandlade skolskjutsen.



Resultatet kopplat till de **politiska riktlinjerna** för skolskjuts utgörs av följande:

- ✓ 2,6 % (28 elever) av eleverna har tidigare avfärd än kl 07.00 vilket är en förbättring jämfört med 2014 då motsvarande siffra var 3,3 %.
- ✓ 5,7 % (62 elever) av eleverna har varje vecka minst en resa med längre restid än 60 minuter vilket är en liten försämring jämfört med 2014 då motsvarande siffra var 5,4 %.

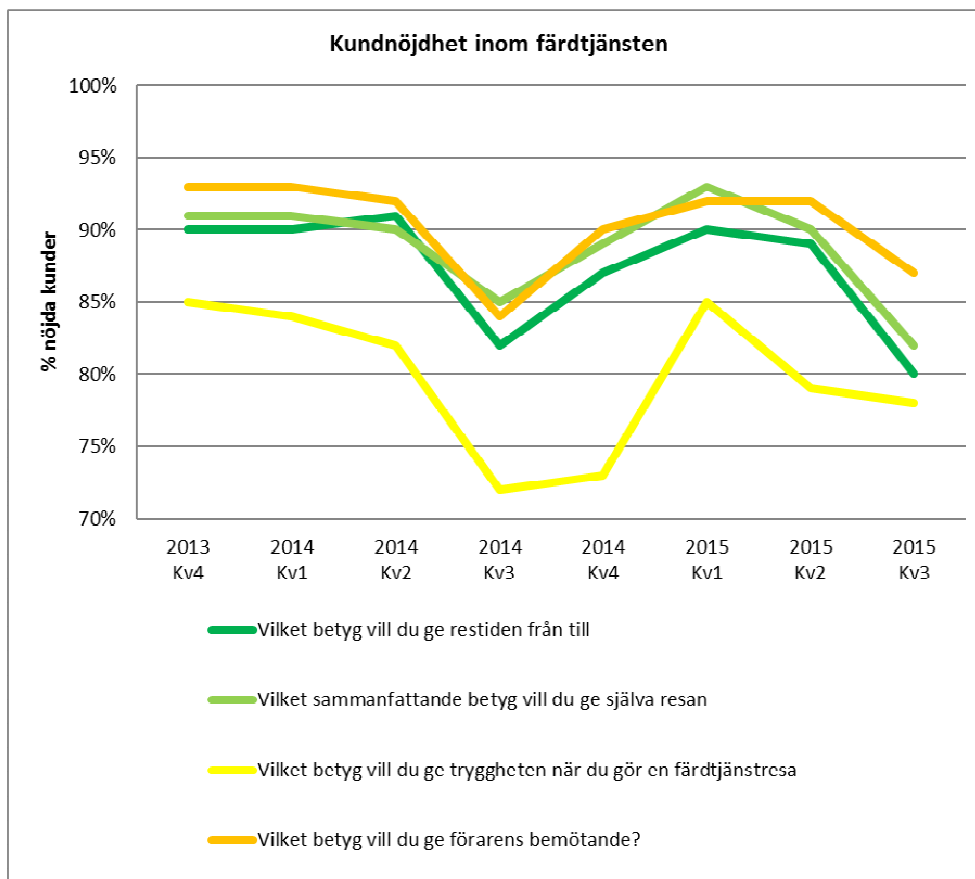
Majoriteten (61 %) av dessa elever har endast en sådan lång resa i veckan. Vissa eleverna har också en lång restid på grund av de faktiskt bor långt ifrån skolan.

- ✓ Ingen av eleverna har en väntetid per vecka som överstiger 5 timmar vilket är samma resultat som för 2014.

Majoriteten av alla **frågor och klagomål** på skolskjutsen kommer kring skolstarten varje år. I år har klagomålen varit något färre än förra året vilket kan förklaras av att skolskjutsen i år till stor del utförs på samma sätt som förra året.

3.2.6. Leverans inom Färdtjänstverksamheten

I begreppet leverans av färdtjänst inkluderar vi det som händer kopplat till själva resan, alltså inte kontorets myndighetsutövning. Resultaten som redovisas nedan kommer från löpande kundundersökningar som görs via telefonintervju med resenärer.



Den största förändringen kan ses vid halvårsskiftet 2014 då Östgötatrafiken tog över utförandet av färdtjänsten. Nöjdhetsbetyget gällande restid, förarens bemötande och trygghet sjönk i samband med detta. En förbättring kan ses under senare delen av 2014 och början av 2015 men diagrammet visar på en försämring under 2015. Orsaken till det sjunkande betyget gällande resan är troligen kopplat till att Östgötatrafikens utförare har haft en stor personalomsättning. Kontoret arbetar aktivt tillsammans med Östgötatrafiken för att förbättra kundnöjdheten. Östgötatrafiken har i sin tur börjat arbeta med utförarna för att komma till rätta med problemen, bland annat genom att initiera en förarutbildning där även tekniska kontoret ska bidra.

3.3. Utvecklingsområden för vår leverans till kunderna

Nedan listas de utvecklingsområden kopplat till leverans som kontoret bedömer som viktigast inför 2016:

- Mätningar av hur kontorets verksamhet fungerar och uppfattas.
- Implementering av rutiner för uppföljning av kontorets avtal.
- Orsaksanalys av ökande ärenden kring nedskräpning samt genomförande av lämpliga åtgärder.
- Fortsatt arbete med en databas för spårinfrastrukturen i syfte att förbättra planeringen av underhåll och investeringar, vilket i längden minskar störningar för resenärer och medborgare.
- Samarbete med Östgötatrafiken för att höja kundnöjdheten kring färdtjänstresor.