

2016-11-08

Tekniska kontoret

Handläggare, titel, telefon

Pernilla Thörnqvist, kvalitetsutvecklare  
011- 15 15 78

## Kvalitetsrapport 2016 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 2015 till september 2016.

### Läsanvisning

För att anknyta till kontorets utvecklingsarbete för nöjda kunder har rapporten delats in i tre kapitel.

- Internt kvalitetsarbete
- Servicekvalitet i kundärenden
- Kvalitet i leveranser via entreprenörer

Det interna kvalitetsarbetet redovisas först eftersom det lägger grunden både för vår service och vår leverans. I kapitlet servicekvalitet i kundärenden behandlas kvalitetsfrågor utifrån tillgänglighet, bemötande och leverans i våra kundkontakter. I sista kapitlet om kvalitet i leveranser via entreprenörer beskrivs hur vi lyckats leverera våra grunduppdrag till kunderna.

Varje kapitel inleds med översikt över de mål som finns inom området därefter redovisas uppnådda resultat och utvecklingsområden för kontoret.

## Innehållsförteckning

<b>Kvalitetsrapport 2016 för tekniska nämndens verksamhet.....</b>	<b>1</b>
<b>Bakgrund.....</b>	<b>1</b>
<b>Läsanvisning.....</b>	<b>1</b>
1.    Internt kvalitetsarbete.....	3
1.1.    Vision och mål.....	3
1.1.1.    Politiskt mål.....	3
1.1.2.    Kontorets mål.....	3
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.    Servicekvalitet i kundärenden.....	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.....	13
2.2.3.    Leverans i kundärenden.....	15
2.3.    Utvecklingsområden för vår service.....	19
3.    Kvalitet i leveranser via entreprenörer.....	20
3.1.    Vision och mål.....	20
3.1.1.    Politiska mål.....	20
3.1.2.    Kontorets egna mål.....	21
3.2.    Uppnådda resultat.....	21
3.2.1.    Övergripande.....	21
3.2.2.    Leverans inom spårverksamheten.....	24
3.2.3.    Leverans inom Gata Trafik.....	26
3.2.4.    Leverans inom Park Natur.....	30
3.2.5.    Leverans inom skolskjutsverksamheten.....	33
3.3.    Utvecklingsområden för vår leverans via entreprenörer.....	37

## 1. Internt kvalitetsarbete

För att kunna prestera på ett bra sätt utåt måste vi även arbeta med utveckling och förbättring av våra interna synsätt (kulturen), arbetssätt och processer samt den samverkan som behövs mellan förvaltningarna i samhällsbyggnadsprocessen. Det interna kvalitetsarbetet lägger grunden till resultaten både inom service och den leverans som sker via avtal med entreprenörer genom att hantera både *kultur* och *struktur*.

### 1.1. Vision och mål

#### 1.1.1. Politiskt mål

Kopplat till internt kvalitetsarbete finns kommunfullmäktiges målområde "Ett växande Norrköping" där målen bland annat handlar om att vi ska ha ett positivt näringslivsklimat där vi underlättar för företag att starta och bedriva verksamhet. Genom uppdragsplanens målområde "**Samordnad och effektiv samhällsbyggnad samt näringslivsutveckling**" framhäver tekniska nämnden, och även andra berörda nämnder, detta viktiga område. En av kommunfullmäktiges preciseringar tillika tekniska nämndens mål lyder:

- ❖ **"Det finns en kontinuerlig och nära samverkan mellan kommunens kontor och förvaltningar i företagsärenden och samhällsbyggnadsfrågor."**

Måluppfyllelse sker genom att tekniska kontoret deltar i SESAM-arbetet och redovisar resultatet till nämnden.

#### 1.1.2. Kontorets mål

För 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 formulerat följande mål:

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

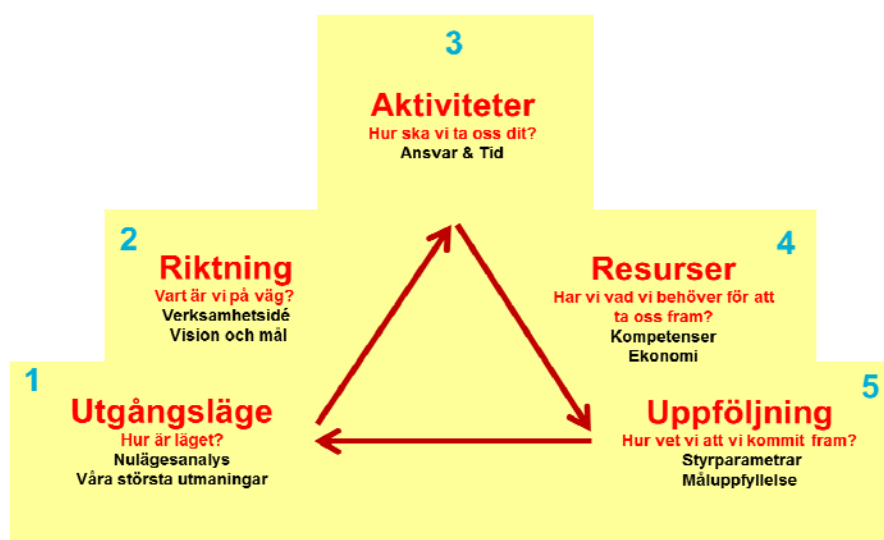
Effektivitet och ekonomi är också en del av det interna kvalitetsarbetet och här har kontoret satt målet:

- **”Vi håller budgeten, har effektiva arbetsätt, följer upp avtal och kontrollerar leveranser.”**

Kontorets mål följs upp kontinuerligt genom olika styrparametrar och målmätning.

## 1.2. Uppnådda resultat

Sedan hösten 2014 har kontoret successivt 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 utvecklingsplan i form av ett måldokument och ett aktivitetsdokument. Genom att genomföra och löpande följa upp planen vill kontoret nå ökat kundfokus, nöjdare medarbetare och högre effektivitet.

För att kvalitetssäkra kontorets verksamhetsuppföljning har rapportering av aktiviteterna kopplat till nämndens uppdragsplan och kontorets verksamhetsplan integrerats i planen. Genom att tekniska nämnden också integrerat aktuella mål från kommunfullmäktige i sin uppdragsplan ökar förutsättningarna för att kontoret ”har koll på läget”.

Nedan följer en redovisning av kontorets uppnådda resultaten kopplat till *nöjda medarbetare, effektivitet, upphandlingsarbete och internkontroll.*

### 1.2.1. Nöjda medarbetare

Arbetet med framtagande av kontorets utvecklingsplan för 2016 har genomförts med bred förankring och i stort sett alla medarbetare har varit involverade. Kontoret ser den breda delaktigheten som väldigt viktig för att nå medarbetarmålet och inte minst för att utvecklingsplanen ska hålla en hög kvalitet. Kontorets ledord för nöjda medarbetare – *trivsel, engagemang och stolthet* – återfinns också i målet:

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

När det gäller *engagemang och stolthet* finns svar i kommunens medarbetarenkät 2015 som visar vissa förbättringar för kontoret jämfört med 2013. Nästa medarbetarenkät genomförs 2017. Som komplement till medarbetarenkäten genomför kontoret årligen en enkät kring organisatorisk och social arbetsmiljö. Jämförelse med tidigare enkäter har gjorts i de fall det varit möjligt. Resultaten för 2016 års enkät var följande:

- ✓ 60 % av medarbetarna känner sig stolta och 34 % i viss mån stolta över att arbeta på *tekniska kontoret*. 6 % svarar ”nej, knappast”.
- ✓ 94 % talar om tekniska kontoret som en bra arbetsplats.
- ✓ Alla anstränger sig mer eller mindre för att kunderna ska vara nöjda med våra tjänster, vilket tyder på engagemang för verksamheten.
- ✓ Allt fler talar också om kommunen som en bra arbetsgivare och rekommenderar kommunen som arbetsplats till andra.

Gällande *trivsel* visade enkätsvaren bland annat på följande utveckling och resultat:

- ✓ 96 % av medarbetarna upplever helt, eller i viss mån trivsel och gemenskap med sina arbetskamrater, vilket var samma resultat som för 2015.
- ✓ 96 % anser att arbetet är upplagt så att möjligheter till samarbete och god kontakt finns. Detta kan jämföras med förra årets resultat på 94 %
- ✓ 97,5 % uppgav att de mer eller mindre ger sina arbetskamrater beröm för goda arbetsinsatser, vilket är något lägre än för 2015.
- ✓ 81 % har positiva känslor när de ska börja sitt arbete och 5 % känner olust inför arbetet.

Resultatet av enkäten har diskuterats i arbetsgrupperna och cheferna har haft möjlighet att bena ut vad som kan förbättras.

Tekniska kontoret

2016-11-08

I kontorets utvecklingsplan för 2016 finns 62 aktiviteter som stödjer målet "Nöjda medarbetare".

- ✓ 92 % av aktiviteterna kommer enligt prognos vara genomförda under året och samtliga påbörjade. Genomförandet under 2015 låg nära 100 % men då med färre aktiviteter.

### 1.2.2. Effektivitet

De resultat vi uppnått inom effektivitet och det **politiska mål** om samverkan i samhällsbyggnadsfrågor redovisas nedan. Tekniska nämnden har följande mål i uppdragsplanen för 2016:

- ❖ **"Det finns en kontinuerlig och nära samverkan mellan kommunens kontor och förvaltningar i företagsärenden och samhällsbyggnadsfrågor."**

Kontoret arbetar mot målet bland annat genom att delta aktivt i SESAM-projektet (Samordnad Effektiv SAMhällsbyggnad). Kontoret förser projektet med både projektledare, delprojektledare och projektdeltagare. Projektet är förvaltningsöverskridande och omfattar förutom tekniska kontoret även stadsbyggnadskontoret, bygg- och miljökontoret samt Norrköping vatten och avfall AB. Resultat kopplat till kontoret är bland andra:

- ✓ Nybildade chefsforum har bidragit till att chefer/processansvariga lär känna varandra vilket gör det lättare att ta kontakt och lösa verksamhetsfrågor.
- ✓ Gemensamma utbildningar i projektmodellen har höjt kompetensnivån kring projektarbete i organisationen.
- ✓ Samordnade rekryteringar ökar attraktiviteten för tjänsterna och därmed chansen att få kvalificerade personer att söka arbete hos oss.
- ✓ Möjligheter till samordning av administrationen inom förvaltningarna har utretts i syfte att effektivisera våra arbetsätt. Förslag på administrativa områden för samordning finns framtaget.

Kopplat till effektivitet finns kontorets ekonomi- och effektivitetsmål.

- ❖ **"Vi håller budgeten, har effektiva arbetsätt, följer upp avtal och kontrollerar leveranser"**

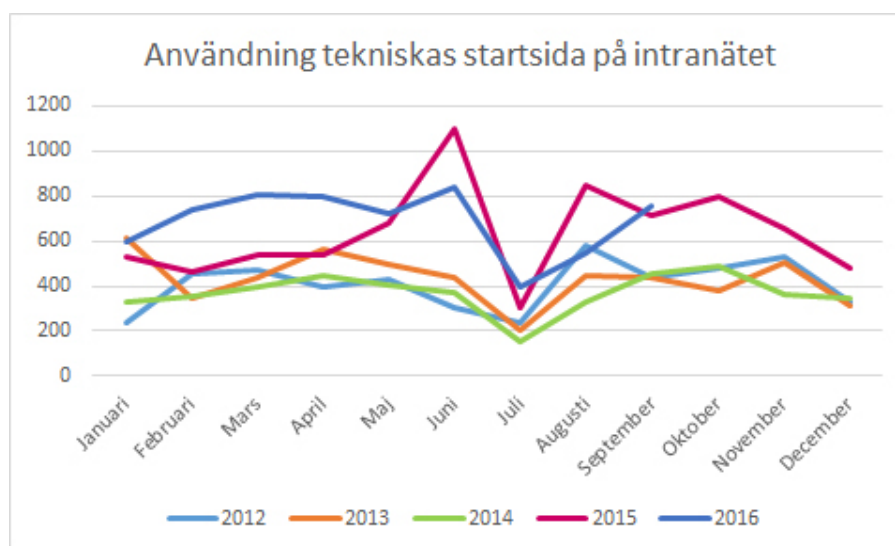
Många aktiviteter kopplade till målet handlar om vår leverans till kunderna men de flesta handlar om vårt interna kvalitetsarbete, vilket är en förutsättning för att kunna leverera till kunderna. I kontorets utvecklingsplan för 2016 finns 164 aktiviteter kopplat till detta mål.

Tekniska kontoret

2016-11-08

- ✓ Ca 90 % av aktiviteterna kommer vara genomförda under året och resterande kommer vara påbörjade. En förbättring jämfört med förra året då motsvarade siffra var 70 %.

Under 2015 lyftes **intranätet** upp som ett viktigt nav i den interna kommunikationen och medarbetarna blev på olika sätt uppmuntrade att använda intranätet för att söka information. Mätningar visar att användandet av intranätet har ökat de senaste åren, se diagrammet nedan. Under 2016 har kommunikationen kring intranätet inte varit så frekvent vilket kan vara en förklaring till att användningen inte ökat som förväntat. Resultatet tyder på att det återstår arbete för att få intranätet att bli en etablerad kommunikationsplattform.

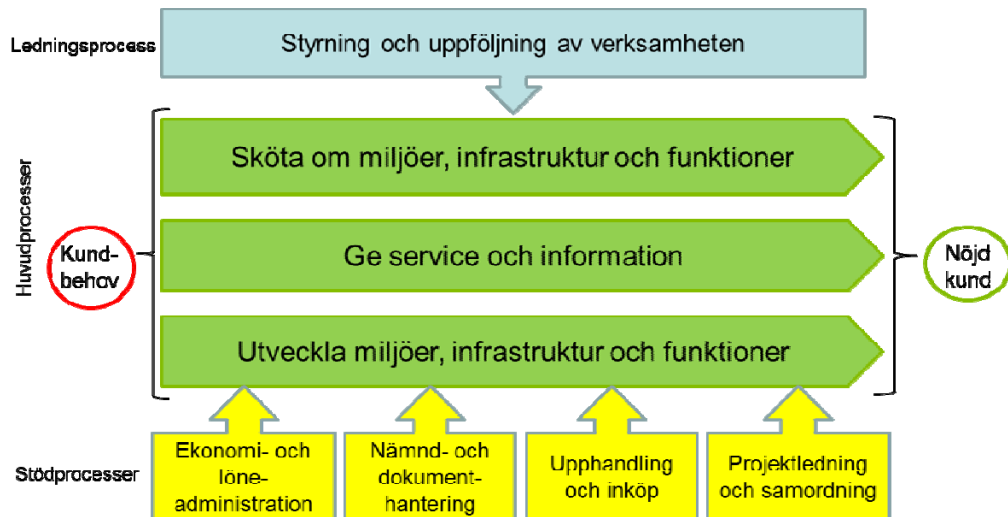


Syftet med intranätet har också varit att det ska fungera lite som ett lednings- och **dokumenthanteringssystem** där vi hittar kvalitetssäkrade och gällande versioner av viktiga rutiner, mallar, checklistor och liknande. Kontoret har lyckats kvalitetssäkra en del av de viktiga dokumenten men arbete återstår också att skapa rutiner och mallar som organisationen saknar.

- ✓ Mätningarna indikerar att vi i ökad utsträckning söker information via intranätet vilket borde betyda att vi lägger mindre tid på att leta efter information samt att det i ökad utsträckning är korrekt information och rätt rutiner vi följer.
- ✓ Vi har ca 80 kvalitetssäkrade styrande och stödjande dokument presenterade på intranätet, att jämföra med 60 året innan.

Kontorets arbete med att etablera begreppet **processer** i organisationen har på grund av hög arbetsbelastning inte gått så fort som planerat. Tanken är att vi ska arbeta med processer och på så sätt 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 är att:

- ✓ Ledningsgruppen har identifierat våra övergripande processer.
- ✓ Chefs- och ledningsgruppen har enats om en karta över våra övergripande processer - ledningsprocess, huvudprocesser och stödprocesser, se nedan.



Arbetet med identifiering av processerna och skapandet av kartan har delvis skett i samverkan med bygg- och miljökontoret. Syftet med samverkan var att visuellt och strukturmässigt åstadkomma liknande kartor för kontoren. Samarbetet fortgår men syftet att underlätta det vidare kartläggningsarbetet och även kopplingen till den gemensamma stadsbyggnadsprocessen. Under hösten 2016 ska en plan för de vidare processarbetet tas fram. Kontoret deltar också i ett kommunövergripande nätverk för processarbete där modeller och stödjande dokument tas fram.

### 1.2.3. Upphandlingsarbete

**Upphandling** är ett område som kontoret lagt stort fokus på de senaste åren. Kvalitetssäkrade underlag för upphandlingar är alltid viktiga. I driftavtalen ligger underlaget till grund för långvarigt samarbete med entreprenören och även uppföljning av tjänsternas utförande. Resultat av kontorets förbättringsarbete kan ses i form av att:

- ✓ Framtagande av förfrågningsunderlag i driftupphandlingar sker i projektform vilket säkerställer att rätt kompetens bidrar i rätt tid samt att avtalen kvalitetssäkras och blir lättare att följa upp.
- ✓ Kvalitetssäkring av kontorets avtals- och upphandlingsarbete genom utökning med juridisk kompetens inom området.
- ✓ Kontoret har vunnit samtliga överprövningar under året.



#### 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."*

Arbetet med internkontrollen följer en fastställd rutin och tekniska nämndens politiska riktlinje vilket underlättar kvalitetssäkring av arbetet. Internkontrollplanen utgör 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". För att ytterligare säkerställa kvaliteten och den politiska styrningen av internkontrollen har en grupp från tekniska nämnden genomfört en riskanalys som tillsammans med kontorets riskanalys kommer ligga till grund för 2017 års internkontrollplan. Årets kontroller har visat följande:

- ✓ Medarbetarna har bra baskunskaper inom området mutor och jäv.
- ✓ Attestering av leverantörsfakturor fungerar enligt fastställda rutiner.
- ✓ Rutinen för redovisning av egna utlägg har förtydligats.
- ✓ Rutinen för avtalsuppföljning kommer revideras gällande rollbeskrivningar för att bättre fungera över hela kontoret.

#### 1.3. Utvecklingsområden för det interna kvalitetsarbetet

- Fortsatta åtgärder för att öka trivsel, stolthet och engagemang hos medarbetarna.
- Ta hand om nya medarbetare på bästa sätt för att säkerställa den sociala och organisatoriska arbetsmiljön samt minska risken för produktivitsbortfall.
- Fortsätta arbetet att effektivisera arbetsrutiner, arbetsfördelning och samarbetet på kontoret.
- Fortsatt processarbete genom kartläggning och visualisering av den kontorsgemensamma nivån.
- Etablering av intranätet som kommunikationsplattform samt fortsatt arbete med kvalitetssäkring av kontorets styrande dokument.
- Fortsatt arbete med utveckling av förfrågningsunderlag för att underlätta avtalsuppföljning och minska risken för överprövningar.

## 2. Servicekvalitet i kundärenden

Att ge service och information är en av våra huvudprocesser och i detta avsnitt beskrivs hur kontoret lyckats 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.

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.”

I uppdragsplanen finns följande mål kopplat till *service*:

- ❖ ”Andelen kunder som får en första återkoppling inom 24 timmar ökar mellan åren och närmar sig 100 %.” För måluppfyllelse krävs att 80 % av näringsidkare respektive medborgare ska få en personlig återkoppling inom 24 respektive 72 timmar.
- ❖ ”Minst 90 % av eleverna/föräldrarna upplever att de har fått tillräcklig information gällande sin skolskjuts.”
- ❖ ”Minst 90 % av kunderna upplever att de har fått relevant information gällande färdtjänst och parkeringstillstånd.”
- ❖ ”Minst 80 % av kunderna som ansöker om färdtjänstillstånd får ett beslut inom sex veckor.”

#### 2.1.2. Kontorets egna mål

Kontoret tar årligen fram en egen utvecklingsplan och under 2016 har planen syftat till *ökat kundfokus* och *förbättrad leverans*. I planen finns mål satta både för näringsidkare och medborgare:

- ”Norrköpingsborna är nöjda med hur vi utvecklar och sköter staden, med vår service och leverans samt hur vi kommunicerar.”

Tekniska kontoret

2016-11-08

- ”Näringsidkarna är nöjda med hur vi kommunicerar, hur de bemöts professionellt och med 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.

- 100 % av näringsidkarna ska få personlig återkoppling inom 24 timmar, alltså något högre mål än vad nämnden satt upp.
- Alla kundärenden ska vara avslutade och återkopplade till kund inom 21 arbetsdagar.
- Kundservicefunktionen ska hantera minst 90 % 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 utvecklar och sköter om staden samt ger god service med hög tillgänglighet, gott bemötande och säkrad leverans så att:

Norrköpingsborna får goda transportmöjligheter, attraktiva stadsmiljöer och rika naturmiljöer och näringsidkarna får bra förutsättningar för sin affärsverksamhet.”

Följande redovisning av uppnådda resultat har delats in efter kontorets ledord för nöjda kunder – *tillgänglighet, bemötande och leverans*.

## 2.2. Uppnådda resultat

I detta avsnitt redovisas bland annat 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 och kundnöjdhet rörande information samt webbenkäter för att få medarbetarnas syn och tips i olika frågor.

### 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:

- ❖ ”**Andelen kunder som får en första återkoppling inom 24 timmar ökar mellan åren och närmar sig 100 procent.**” För måluppfyllelse krävs att 80 % av näringsidkare respektive medborgare ska få en personlig återkoppling inom 24 respektive 72 timmar.

Tekniska kontoret

2016-11-08

Kontoret har fortsatt föra dialog och utreda arbetssätt för att öka förutsättningarna att klara av en personlig återkoppling till kund inom 24 timmar, vilket är en av kommunfullmäktiges målsättningar. Kontorets mätningar visar att:

- ✓ 70 % av näringsidkarna som har haft ärenden hos kontoret har fått återkoppling inom 24 timmar, vilket är en marginell ökning jämfört med förra året siffra på 69 %. Nämndens måluppfyllelse på 80 % eller kontorets på 100 % är inte uppfylld.
- ✓ 73 % av medborgarna med ärenden hos kontoret har fått återkoppling inom 72 timmar, vilket är en liten ökning jämfört med förra året siffra på 69 %. Nämndens måluppfyllelse på 80 % är inte uppfylld.

Resultaten tyder på att kontoret även fortsättningsvis behöver arbeta för att klara av måluppfyllelse inom detta område.

❖ **”Minst 90 % av kunderna upplever att de har fått relevant information gällande färdtjänst och parkeringstillstånd.”**

- ✓ 94 % av färdtjänstkunderna är nöjda med informationen de fått vilket kan jämföras med förra årets resultat på 93 %. 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.

❖ **”Minst 90 % av eleverna/föräldrarna upplever att de har fått tillräcklig information gällande sin skolskjuts.”**

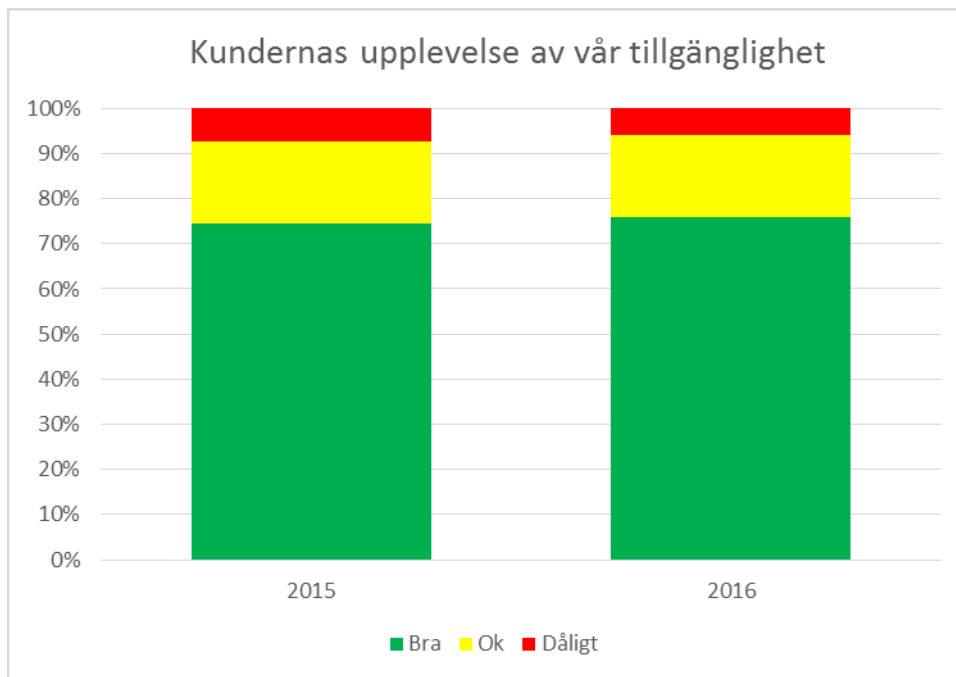
- ✓ 84 % av föräldrar/barn som åker skolskjuts är nöjda med informationen de fått vilket är en försämring jämföras med förra årets resultat på 88 %. Måluppfyllelsen är inte nådd.

Minst nöjda är de föräldrar/barn som har skolskjuts via kollektivtrafiken som till 73,5% har svarat att de inte tycker de fått tillräckligt med information jämfört med 87 % föregående år. Informationen om busskort ges från Östgötatrafiken till dem som haft busskort tidigare medan elever som får busskort för första gången får information av kontoret via skolorna. Tack vare ett förenklat enkätförfarande med sms har svarsfrekvensen i årets enkät ökat markant jämfört med förra året. För gruppen ”kollektivtrafik” fördubblades svarsfrekvensen vilket också påverkar resultatet.

Övriga resultat rörande tillgänglighet som kan kopplas till **kontorets egna mål om nöjda medborgare och nöjda näringsidkare** redovisas nedan.

För att ta reda på hur kunderna, både medborgare och näringsidkare, uppfattar vår service i ärenden har kontoret för andra året genomfört en egen kundundersökning. I undersökningen valdes 50 ärenden slumpvis ut och

respektive kund kontaktades. I diagrammet nedan redovisas det övergripande resultatet för vår tillgänglighet i undersökta ärenden 2015 och 2016.



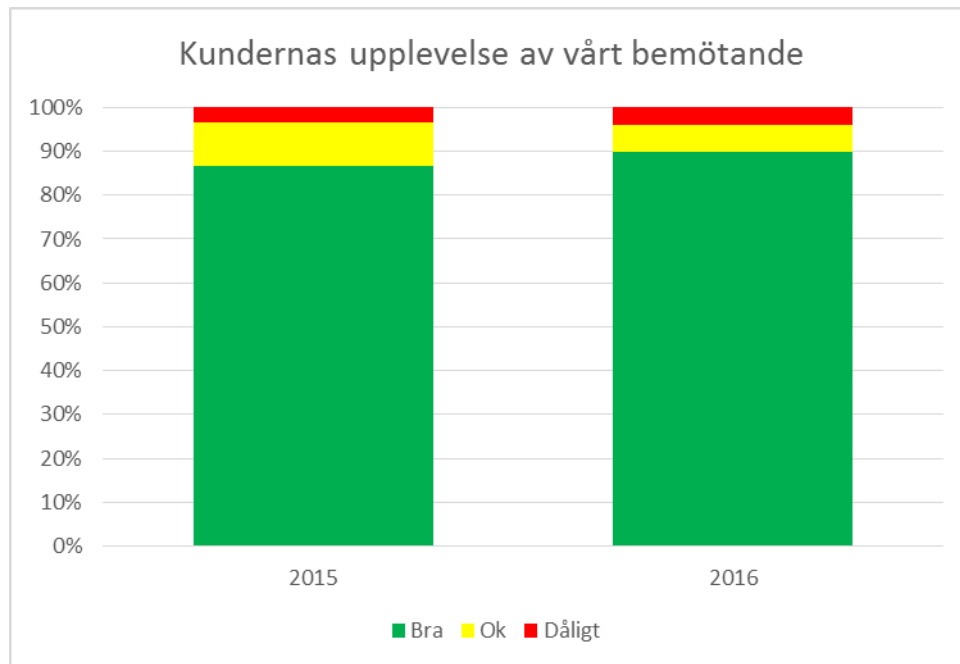
- ✓ 94 % av de tillfrågande anser att vi har en ”bra” eller ”ok” tillgänglighet, vilket är en förbättring med 1 %-enhet jämfört med förra året.
- ✓ Näringsidkarna är mer nöjda (100 % bra eller ok) med vår tillgänglighet än medborgarna, vilket skiljer sig från förra året då resultatet låg väldigt lika.

**Sociala medier fortsätter att** bidra till ökad tillgänglighet och medborgardialog. Kontoret använder också 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 kommer att genomföras och där vi får in viktiga tankar kring användandet av våra allmänna platser.

### 2.2.2. Bemötande

Inom bemötande finns kontorets egna mål om **nöjda medborgare och nöjda näringsidkare**. Att ha ett gott bemötande är något som kontoret arbetat med under flera år genom dialog och redovisning av goda exempel samt utbildningar och coaching till berörda medarbetare.

Den genomförda kundundersökningen kring ledorden befäster att vi i väldigt stor utsträckning har ett gott bemötande och att vårt kontinuerliga arbete ger resultat. Nedanstående diagram visar det sammanslagna resultatet för medborgare och näringsidkare 2015 och 2016:



- ✓ 96 % av de tillfrågade upplever att vi har ett bra eller ok bemötande, vilket i stort sett är det samma som förra årets resultat.
- ✓ Det är enbart näringsidkare som har gett betyget ”dåligt” bemötande, att jämföra med förra året då det var enbart medborgare gav ”dåligt”.

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.
- ✓ 99 % av kunderna inom färdtjänst och parkeringstillstånd upplever kontorets bemötande som mycket bra eller bra. Mätning har gjorts i ärenden från och med maj 2016.

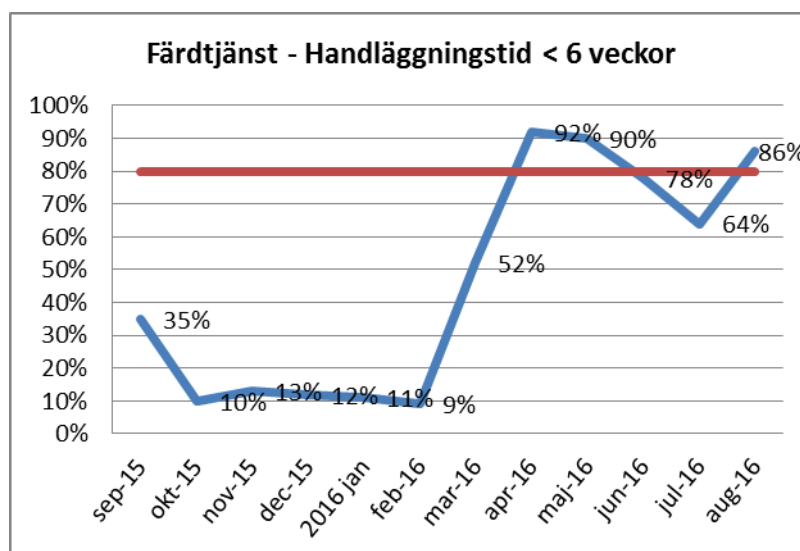
### 2.2.3. Leverans i kundärenden

Här beskrivs hur vi lyckats leverera svar och det vi lovat i de ärenden vi har med våra kunder. Det handlar också om att leveransen sker i rätt tid.

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

❖ ”**Minst 80 procent av kunderna som ansöker om färdtjänsttillstånd får ett beslut inom sex veckor.**”

- ✓ 83 % av kunderna får ett beslut inom 6 veckor. Detta efter att effektiviseringsåtgärder och rekrytering förbättrat handläggningstiden under året.



En mätning som genomförts löpande sedan maj 2016 visar att:

- ✓ 93 % av kunderna tycker handläggningstiden inom färdtjänsten är mycket bra eller bra.

Färdtjänstgruppen har under året arbetat med effektivisering och funnit bra rutiner. Orsaken till att handläggningstiden var lång i slutet av föregående år och början av 2016 var resursbrist. Resursbristen uppstod på grund av att en färdtjänsthandläggare behövde arbeta med skolskjutsärenden på heltid samtidigt som verksamheten hade föräldraledigheter och tjänstledigheter att hantera. För att minska handläggningstiden under våren kopplades en konsult in i handläggningen samtidigt som en rekrytering genomfördes. Resultatet av rekryteringen kom förts efter sommaren då resursen var på plats. Ett ramavtal finns nu för konsultstöd i färdtjänsthandläggning vilket ska säkerställa att verksamheten kan hantera framtida utmaningar.

Tekniska kontoret

2016-11-08

Resultatet kan jämföras med Linköping som uppger handläggningstider mellan 4-8 veckor eller Eskilstuna som satt ett mål på 4 veckor men som nu ligger på 3 månader. Malmö och Örebro uppger att de ligger på 3-4 veckor i handläggningstid. Variationen är stor och kopplad till resurser och antal ärenden, vilket dock gör det lite svårt att jämföra.

Resultat rörande leverans kan generellt kopplas till **kontorets egna mål om nöjda medborgare och nöjda näringsidkare**. Mer specifikt handlar det om att:

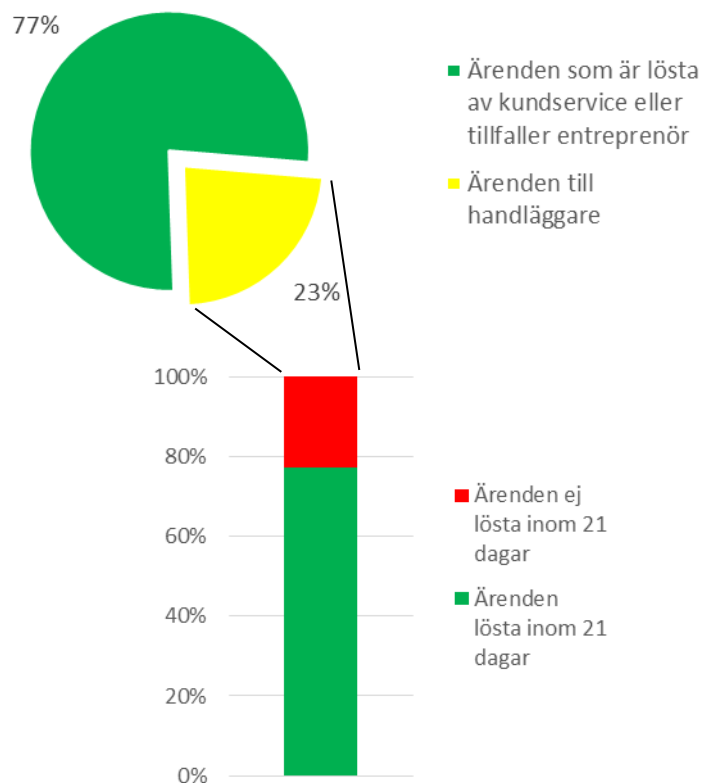
- Kundenservicefunktionen ska hantera minst 90 % av inkomna samtal – antingen genom att svara kunden direkt eller genom att skicka en felanmälan/ärende till entreprenör.
- Alla kundärenden ska vara avslutade och återkopplade till kund inom 21 arbetsdagar.

Telefon är den överlägset största kanalen in och samtalen är också det vi har säkrast statistik på. Under perioden oktober 2015 till september 2016 har ca 10 800 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.



I nedanstående diagram redovisas handläggningstid för ärenden som berör *gata, trafik, park, natur och spår*.

### Ärendehantering på Tekniska kontoret



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 i form av ett ärende.

- ✓ **Kundservice** har själva klarat av 77 % av samtalen, vilket betyder att kontorets eget mål på 90 % inte är uppfyllt.
- ✓ 23 % av samtalen (ca 2700) blev ärenden som skickats till **handläggare**. Dessa ärenden har till 77 % avslutats inom de 21 dagar som kontoret satt som mål. Det är en försämring med ca 7 % - enheter jämfört med föregående period.

Det försämrade resultatet för handläggningstiden kan delvis vara ett resultat av det ökande antalet grävarbeten i staden som har genererat många ärenden som krävt utredningar bland annat av ansvarsfrågan.

Under året har kontoret fokuserat på uppföljning av både leverans i ärenden och avtal. När det gäller leveransen i ärenden som skickas till entreprenör har kontoret gjort stickprov för att se om entreprenören har genomfört

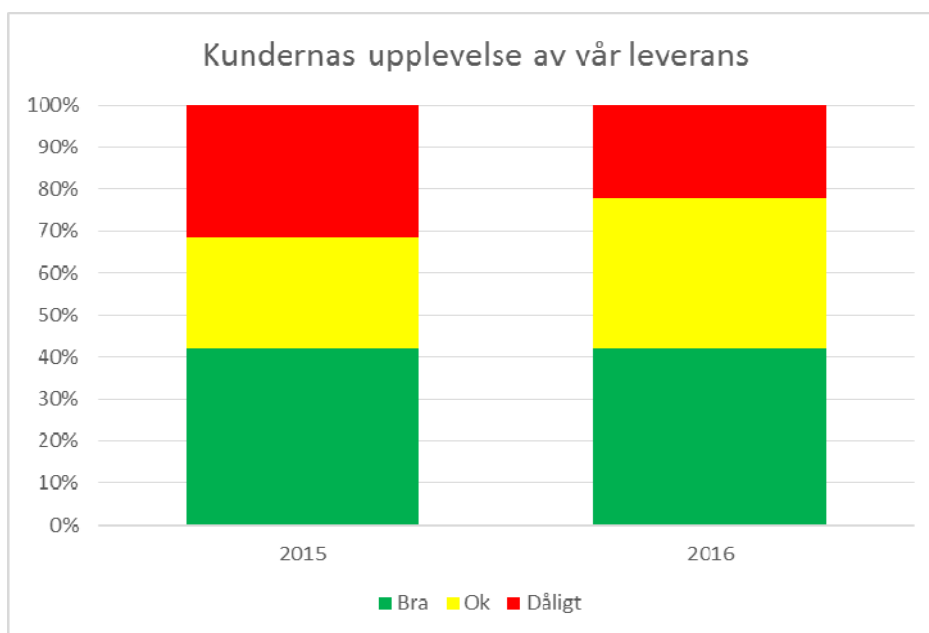
Tekniska kontoret

2016-11-08

åtgärder på rätt sätt och inom utsatt tid. Fem stickprov i veckan sedan vecka 20 visar att:

- ✓ 93 % av ärenden utförda av entreprenör var godkända utifrån utförande och tid.

Liksom förra året visade kontorets egen kundundersökning kring ledorden – tillgänglighet, bemötande och leverans - att vi, trots en förbättring på området, har mest att förbättra när det gäller leveransen i våra ärenden. I nedanstående diagram ser vi det övergripande resultatet för näringsidkare och medborgare 2015 och 2016.



- ✓ 78 % av de tillfrågade tycker att vi har levererat ”ok” eller ”bra” i ärendet vilket är en förbättring med 10 % -enheter jämfört med förra året.
- ✓ Näringsidkarna är mer nöjda med vår leverans än medborgarna.

Att näringsidkarna är något mer nöjda kan bero på att vi har den så kallade företagslinjen samt att vi prioriterar dessa ärenden.

Kontorets personal har under maj månad fått bidra i förbättringsarbetet kring vår leverans genom att via en **webbenkät** svara på frågan - ”Vad tycker du behövs för att vi, med befintliga resurser, ska kunna ge en bra leverans?”. 34 personer deltog och de fyra alternativ som fick flest röster var:

- ✓ 24 % Förbättring av befintliga rutiner/arbetssätt
- ✓ 19 % Fler kontroller av entreprenörernas leverans
- ✓ 17 % Bättre samordning/samarbete inom kontoret

Resultatet av webbenkäten visar att de insatser som kontoret arbetar med och även planerar att fortsätta med har stöd hos personalen vilket ökar förutsättningarna för framgång i arbetet.

### **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 och arbetssätt för ärendehantering.
- Systematisera mätningar av vår egen och entreprenörernas leverans i ärenden och använda underlaget för att förbättra resultatet rörande leveransen.

### 3. Kvalitet i leveranser via entreprenörer

I detta avsnitt fokuserar vi på det som levereras till kunderna i de två huvudprocesserna ”sköta om...” respektive ”utveckla miljöer, infrastruktur och funktioner”. 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 tidigare formulering av 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.”
- ❖ ”Kontoret utvecklar trafiksäkra miljöer för barn.”
- ❖ ”Trafiksäkerheten vid skolskjutsens hållplatser ökar.”
- ❖ ”Tekniska kontoret arbetar aktivt med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer.”
- ❖ ”Alla Norrköpingsbor har ett grönområde inom gångavstånd från sin bostad”
- ❖ ”Kontoret utvecklar trygga och tillgängliga lekmiljöer för barn”
- ❖ ”Minst 90 procent av eleverna känner sig trygga med den skolskjuts som utförs med egen upphandlad skolskjuts.”

Utöver dessa finns mål kopplat till miljö, klimat och biologisk mångfald samt jämlikhet och jämställdhet där leveransen till kund kan ses som ”indirekt”. Dessa kommenteras inte ytterligare i denna rapport.

Inom skolskjutsen finns också följande **politiska riktlinjer** för leveransen:

- ❖ Eleven behöver inte – annat än i undantagsfall – lämna hemmet före kl. 07:00.
- ❖ Den totala planerade restiden i skolskjutsen (enkel resväg) ska inte – annat än i undantagsfall – överstiga 60 minuter.

- ❖ Väntetiden på skolan före skolstart och vid hemresa ska inte – annat än i undantagsfall – överstiga 5 timmar/vecka.

### 3.1.2. Kontorets egna mål

I kontorets utvecklingsplan för 2016 finns följande mål som har med leveransen till kunderna att göra:

- ”Norrköpingsborna är nöjda med hur vi utvecklar och sköter staden, med vår service och leverans samt hur vi kommunicerar.”
- ”Vi håller budgeten, har effektiva arbetssätt, följer upp avtal och kontrollerar leveranser”

Leverans till kunderna finns också med i **kontorets verksamhetsidé**:

”Tekniska kontoret utvecklar och sköter om staden samt ger god service med hög tillgänglighet, gott bemötande och *säkrad leverans* så att - Norrköpingsborna får goda transportmöjligheter, attraktiva stadsmiljöer och rika naturmiljöer - näringsidkarna får bra förutsättningar för sin affärsverksamhet.”

## 3.2. Uppnådda resultat

När det gäller leveransen i huvudprocesserna ”sköta om...” och ”utveckla miljöer, infrastruktur och funktioner” har vi, förutom gällande skolskjuts och färdtjänst, inte haft några tydliga mätetal tidigare. Kontoret beslutade därför att delta i SKL´s återkommande enkätstudie ”Kritik på teknik” som genomfördes under våren. Resultaten i enkäten jämförs med resultat för Norrköping från 2010 samt resultaten för övriga deltagande kommuner.

Resonemangen kring uppnådda resultat i detta avsnitt grundar sig dels på SKL-enkäten och dels på den information vi har om felanmälan och synpunkter som kunderna lämnat till kontoret. Kundärenden samlas systematiskt i systemet Infracontrol och dessa ger oss en indikation på vad medborgarna är missnöjda med och vad som behöver åtgärdas.

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

### 3.2.1. Övergripande

Måluppfyllelsen i **uppdragsplanen** kopplat till leveransen är generellt hög. På den övergripande nivån är det främst avtalsuppföljning som kontoret fokuserat på under flera år. Tack vare en ny personalresurs med utpekad ansvar för dessa frågor har kontoret gjort stora framsteg i uppföljningsarbetet under året. Arbetet har bedrivits inom fyra områden (1) efterlevnad av avtalens administrativa föreskrifter, (2) utförande av uppdragen i rätt tid och på rätt sätt, (3) åtgärdande av felanmälningar i rätt

Tekniska kontoret

2016-11-08

tid och på rätt sätt och (4) entreprenörernas debitering av ändrings- och tillägsarbeten.

Viktiga övergripande resultat som kontoret uppnått under året och som kan kopplas till **uppdraagsplanens** mål är:

❖ **”Entreprenörernas leverans motsvarar den kvalitet och den volym som vi har upphandlat.”**

- ✓ Förbättringar i entreprenörernas egenkontroll och planering av arbetet tack vare att kontoret nu kräver in avtalsenlig dokumentation t.ex. checklistor på utfört arbete.
- ✓ En successiv förbättring av leveransen i driftavtalen tack vare utökade kontroller och bättre rutiner för uttag av viten.
- ✓ En successiv förbättring av leveransen i ärenden kopplat till felanmälningar efter att kontoret börjat genomföra stickprov på arbeten som entreprenörer rapporterat som klara.
- ✓ Minskad risk för att vi betalar för mycket för utfört arbete tack vare ökat fokus på entreprenörernas debitering av ändrings- och tillägsarbeten.
- ✓ Rutinen för avtalsuppföljning utvärderas och förbättringsförslag tas fram.

Ovanstående resultat kan också kopplas till **kontorets mål** för effektivitet och ekonomi:

➤ **”Vi håller budgeten, har effektiva arbetssätt, följer upp avtal och kontrollerar leveranser”**

Kontoret har 164 aktiviteter kopplat till detta mål.

- ✓ Ca 90 % av aktiviteterna kommer vara genomförda under året och resterande kommer vara påbörjade. En förbättring jämfört med förra året då motsvarade siffra var 70 %.

Leveransen till kunderna finns också med i kontorets nedanstående mål:

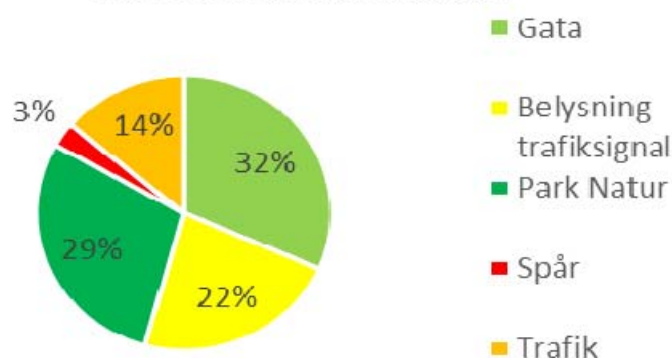
➤ **”Norrköpingsborna är nöjda med hur vi utvecklar och sköter staden, med vår service och leverans samt hur vi kommunicerar.”**

Kontoret har 92 aktiviteter som syftar till måluppfyllelse för detta mål.

- ✓ 88 % av aktiviteterna beräknas bli klara under året och resterande kommer att vara pågående.

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.

### Fördelning av ärenden inom verksamhetsområden



I diagrammet ovan redovisas fördelningen av ca 5650 (5400 år 2016) inkommande ärenden som är fördelade till handläggare eller entreprenör. Antalet ärenden har ökat med 4 % jämfört med förra perioden men fördelningen ser i stort sett likadan ut. I redovisningen ingår inte automatlarm för trafiksignaler och inte heller ärenden gällande parkering eftersom den stora volymen gör det svårt att se omfattningen på de andra områdena. Resultat rörande parkering samt skolskjuts och färdtjänst berörs längre fram i rapporten.

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

De resultat vi uppnått inom spårverksamheten och som är kopplade till **uppdragsplanens mål** att är följande:

❖ **”Tekniska kontoret ökar förutsättningarna för att fler ska välja att resa kollektivt.”**

- ✓ Resandet i kollektivtrafiken har i snitt ökat 0,14 % under 2015, siffran för spårtrafiken är en ökning på 1,2 %.
- ✓ Kontoret har bidragit aktivt i projektet Framtidens resor i Norrköping, där optimering av restiden i kollektivtrafiken utreds.
- ✓ Kontoret har tagit fram en genomförandeplan för utveckling av realtidsinformation för kollektivtrafiken. Genomförandeplanen för 2016 kommer dock inte kunna uppfyllas på grund av att Östgötatrafikens leverantör av realtidstavlor gått i konkurs.

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

- ✓ Spårbyte på Trozelligatan för minskade bullerstörningar.
- ✓ Utbyta rörelseskarvar i Saltängsbron kommer minska buller och ge en mjukare resa.
- ✓ Kontoret arbetar med planering av nya Ljuralänken som kommer att optimera restiden med spårväg mellan Navestad och centrum.
- ✓ Införande av automatlarm på trafiksignaler har lett till snabbare åtgärder och bättre överblick över fel på anläggningarna.

Orsaker till driftstörningar har undersökts i syfte att hitta felkällor som kan åtgärdas. Inget mönster har upptäckts i felen däremot har kontoret kunnat konstatera att driftsäkerheten på spårvägen är hög. Ibland påverkas dock spårdriften av utomstående och problemet med nedrivna kontaktledningar har ökat i takt med byggarbeten i staden.

- ✓ Kontoret har skickat ut information till åkerierna för att minimera driftstörningar på grund av nedrivna kontaktledningar.

Under året har arbete fortsatt med att åtgärda brister i signalsystemet för att prioritera kollektivtrafik samt gång- och cykeltrafik. Problem med



Tekniska kontoret

2016-11-08

intrimning av nytt signalsystem på Östra Promenaden har stundtals orsakat störningar i trafiken men kontoret arbetar för att få leverantören att lösa problemen enligt det avtal som upphandlats.

Inom spårverksamheten hanteras också väg- och gatubelysning. Belysningen är till för att höja trafiksäkerhet och ge ökad trygghet för dem som vistas ute i miljön. Resultatet från SKL's enkät "kritik på teknik" visar att:

- ✓ Ca 50 % av Norrköpingsborna anser att belysningen är bra som den är medan ca 40 % anser att resurserna för belysning ska ökas. Färre än 10 % anser att resurserna ska minskas.
- ✓ I mätningen 2010 var det något fler som ansåg att belysningen var bra som den är.

### 3.2.3. *Leverans inom Gata Trafik*

Resultaten för Gata Trafik kopplat till **politiska mål** och leverans till kunderna visar på relativt god måluppfyllelse. Nedan redovisas exempel på resultat som uppnåtts.

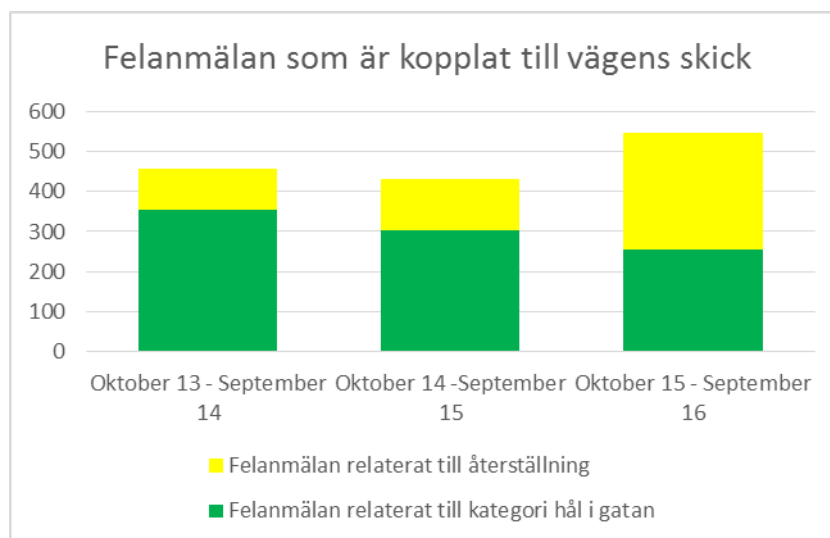
#### ❖ ”Kontoret utvecklar trafiksäkra miljöer för barn.”

- ✓ Vi har genomfört åtgärder för säkra skolvägar vid flertalet skolor. Några exempel är Parkskolan som fått ny belysning och ny på/avstigning, Uttersbergsskolan som fått ny skyltning och Ektorpskolan där hastighetsdämpande åtgärder, kompletterande skyltning och målning genomförs.
- ✓ Kontoret har tillsammans med Norrevo AB och Utbildningskontoret utvecklat och förbättrat samarbetsformerna för arbete med trafiksäkerhet kring skolor.
- ✓ I bostadsområden vid exempelvis Fjärilsgatan och Kärrhagsgatan har åtgärder genomförts för att sänka hastigheten och ombyggnation för ökad trafiksäkerhet har skett bland annat på Kanalgrändgatan.
- ✓ Ca 20 % av Norrköpingsborna anser att trafiksäkerheten på gatan där man bor är bra som den är, vilket ligger på samma nivå som genomsnittet för samtliga deltagande kommuner i SKL medborgarenkät ”kritik på teknik”.

#### ❖ ”Tekniska kontoret arbetar aktivt med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer.”

- ✓ Tillgänglighetsåtgärder i form av kontrastmarkeringar har genomförts och andra åtgärder i form av utbyte av pållare till högre modeller samt kantavfasningar planeras.

Nedan redovisas exempel på **övriga resultat** för verksamheten genom diagram och kommentarer.



Kontoret upplever att skicket på vägarna försämras vilket också kan utläsas i diagrammet ovan där antalet felanmälningar kopplat till vägens skick finns samlade. I takt med att staden utvecklas och t.ex. fibernät byggs ut ökar antalet grävarbeten och återställningsarbeten. Standarden på en gata som återställts blir aldrig densamma som innan och kontoret behöver planera för dessa försämringar i driften framöver.

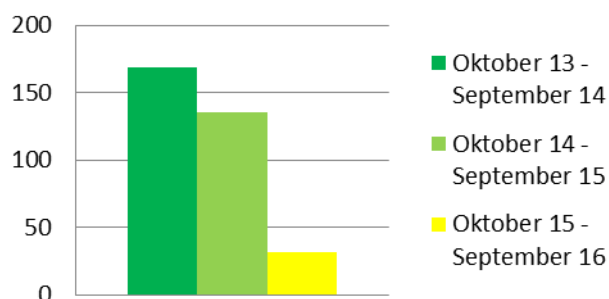
Resultatet från SKL's medborgarenkät "kritik på teknik" visar att:

- ✓ 30 % av Norrköpingsborna anser att standarden på gator och vägar där man bor är "bra eller mycket bra" medan 50 % tycker den är "dålig eller mycket dålig".
- ✓ 30 % av Norrköpingsborna anser att standarden på de större vägarna är "bra eller mycket bra".
- ✓ 40 % av Norrköpingsborna anser att standarden på gång- och cykelvägar är "bra eller mycket bra".
- ✓ Resultaten för 2016 ligger på samma nivå som resultaten 2010.
- ✓ Norrköpingsborna generellt är inte lika nöjda med standarden på gator och vägar som medborgarna i övriga deltagande kommuner.

Kontoret ser inte resultaten som förvånande eftersom de flesta kommuner lägger mer resurser på underhåll av gator och vägar än vad Norrköping har gjort.

När det gäller **snöröjning** är antalet felanmälningar och synpunkter naturligt relaterat till hur snörika vintrar vi har vilket delvis förklarar minskningen under 2015-2016. Ytterligare en förklaring är att förväntansbilden hos allmänheten i allt större grad överensstämmer med servicenivån i våra avtal. Kontoret har också de senaste åren proaktivt informerat om att det ofta är fastighetsägarens och inte kommunens ansvar att snöröja framför fastigheter samt fört dialog med entreprenörer kring prioriteringar i arbetet.

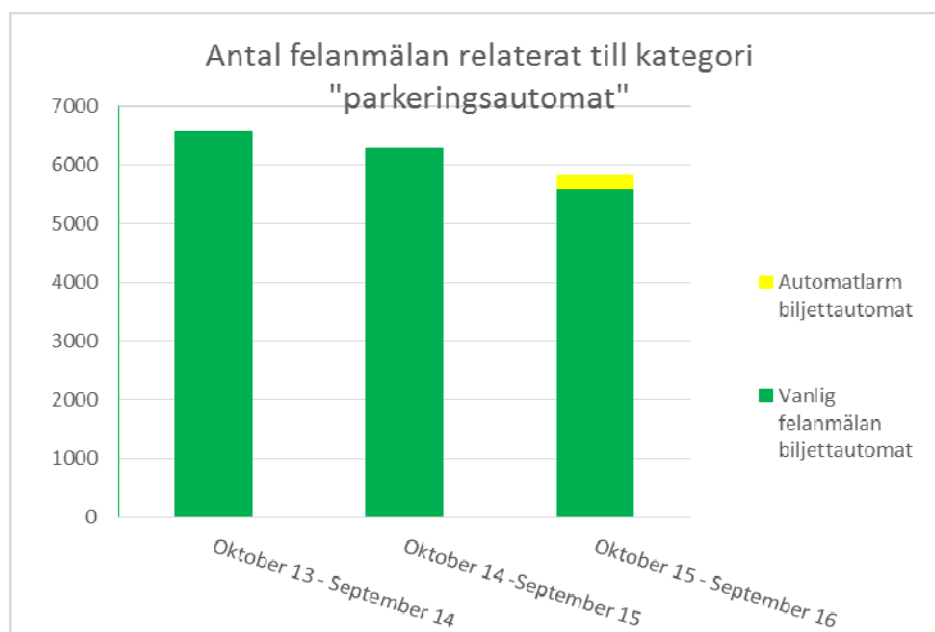
### Antal felanmälan relaterat till kategori "snö"



Resultatet från SKL's medborgarenkät "kritik på teknik" visar att:

- ✓ 50 % av Norrköpingsborna uppfattar snöröjningen på gator där man bor som "bra eller mycket bra". De övriga deltagande kommunerna hade likvärdigt resultat.
- ✓ Jämfört med 2010 har resultatet förbättrats betydligt, den troliga orsaken till det är dock att vintern 2010 var mer snörik än den 2016.

När det gäller **parkerings** så minskar antalet felanmälningar kontinuerligt, vilket också kan utläsas av diagrammet nedan. Antalet kan verka stort men ska sättas i relation till att ca 1,5 miljoner biljetter säljs varje år. Den största delen av felanmälningarna utgörs av handhavandefel det vill säga att parkören inte gör rätt vid betalningen.



Parkeringsenheten arbetar kontinuerligt för att hålla en hög servicenivå gentemot parkörer och med att utveckla maskiner och betalsystem för ökad driftsäkerhet.

Minskningen av antalet felanmälningar är troligen ett resultat av:

- ✓ Införandet av automatlarm från maskinerna gör att fel åtgärdas snabbare.
- ✓ Ökad användning av den mobila betaltjänsten. Ca 20 % av biljetterna körs mobilt via app, talsvar eller sms.
- ✓ Att det blivit ännu enklare att nå servicesamordnaren direkt eftersom kundservicetelefonen nu även har knappval för parkeringsenheten. Problem löses i större utsträckning direkt på telefon och blir inte en felanmälan.
- ✓ Färre fel på maskinvaran tack vare att sämre maskiner successivt byts ut.

### 3.2.4. Leverans inom Park Natur

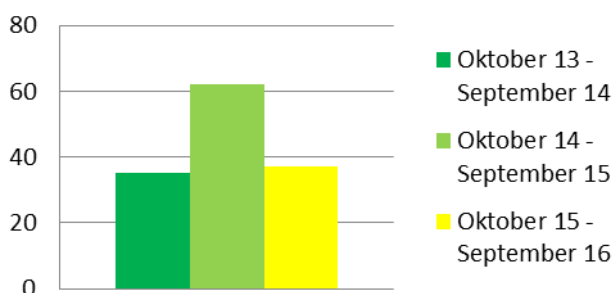
Resultat för Park Natur kopplat till **uppdragsplanens** mål visar på god måluppfyllelse. Måluppfyllelsen gällande biologisk mångfald är också god men redovisas inte rapporten då leveransen till kunderna ses som "indirekt", se 3.1.1. Följande arbetas med och ska levereras under året:

- ❖ **"Tekniska kontoret arbetar aktivt med tillgängliga och trygga utomhusmiljöer."**
  - ✓ Ljuraparkens entréer förtydligas och orienterbarheten förbättras genom skyltning och vägvisning.
  - ✓ Gallring av buskage och i vissa fall träd vid Kopparkullen och Åbackarna i Folkparken.
  - ✓ Kontoret ser en minskning i ärenden gällande otrygghet.
- ❖ **"Alla Norrköpingsbor har ett grönområde inom gångavstånd från sin bostad"**
  - ✓ Förprojektering av ett nytt parkstråk mellan Fiskebyvägen och Finspångsvägen.
  - ✓ Enebyparkens skatemiljö upprustas.
- ❖ **"Kontoret utvecklar trygga och tillgängliga lekmiljöer för barn"**
  - ✓ Ravingatans lekmiljö i Hageby totalrenoveras och en ny lekmiljö anläggs i Skarphagen.

Nedan redovisas **övriga resultat** för verksamheten genom diagram och kommentarer utifrån aktuella ärendekategorier.

Antalet felanmälningar kring **gräsklippning** har minskat jämfört med förra perioden då en minskad budget resulterade i att kortklippta gräsytor släpptes upp till höggräsytor.

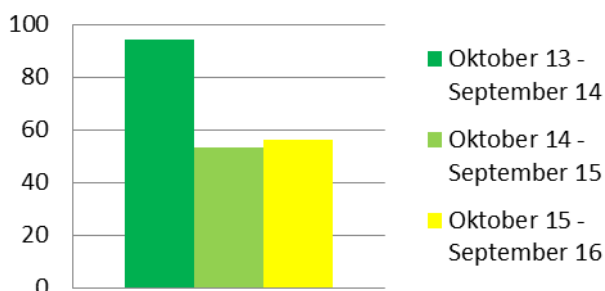
Antal felanmälan relaterat till kategori "gräs"



Budgeten för gräsklippning har utökats i år vilket troligen bidragit till att medborgarna upplevt en förbättring. Utökningen av kontroller av entreprenörernas leverans har säkert också bidragit till minskat antal felanmälningar.

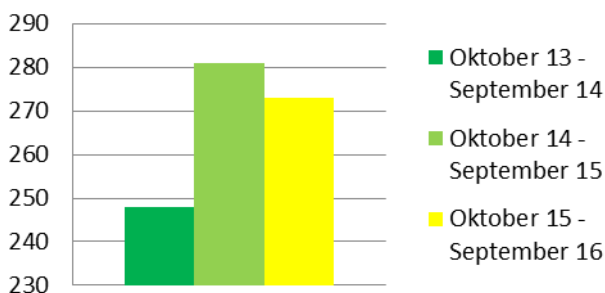
Felanmälan kopplat till **papperskorgar** har minskat de senaste åren, vilket illustreras i diagrammet nedan. I Norrköping har vi ca 1500 papperskorgar och antalet har utökats successivt de senaste åren. Det kan vara en av anledningarna till att felanmälningarna minskat eftersom de oftast handlar om överfulla papperskorgar. Under 2016 har vi fokuserat på utbyten av korgar i dåligt skick men en utökning med ca 20 papperskorgar har också skett. Både vid utbyten och utökningar installeras större modeller.

Antal felanmälan relaterat till kategori "papperskorgar"



I anslutning till kategorin papperskorgar finns felanmälningar gällande **nedskräpning** generellt. I diagrammet nedan illustreras antalet felanmälningar kopplat till nedskräpning.

Antal felanmälan relaterat till kategori "smutsigt - nedskräpat"



Skräpiga miljöer upplevs oftast som otrygga och otrivsamma miljöer och kan också i längden medföra problem med skadegörelse. Våra entreprenörer upplever att det skräpas ned lika mycket som tidigare men att hanteringen av nedskräpning blivit bättre. Kontoret har också blivit bättre på att säkerställa att entreprenörens leverans motsvarar våra förväntningar och krav, detta har bland annat skett via dialog med entreprenören. Tack vare

Tekniska kontoret

2016-11-08

fler kontroller av leveransen har vår entreprenör förbättrat sina rutiner vilket på sikt bör leda till en renare stad.

I SKL's enkät "kritik på teknik" ställdes frågor till Norrköpingsborna gällande nedskräpning, följande framkom av enkätsvaren:

- ✓ Ca 60 % av Norrköpingsborna tycker att det är rent och snyggt på gator och vägar i centrum, 40 % tycker det är skräpigt eller mycket skräpigt.
- ✓ Genomsnittet för samtliga deltagande kommuner var att ca 70 % tycker det är rent och snyggt på gator och vägar i centrum av staden medan ca 30 % tycker det är skräpigt.
- ✓ Gällande parker i centrum anser ca 60 % att de sköts bra eller mycket bra medan ca 10 % är missnöjda med skötseln. Hälften av de missnöjda anger skräpighet som orsak.
- ✓ Gällande parker och grönområden i bostadsområden är missnöjet något större än för parkerna i centrum.
- ✓ Resultaten för Norrköping gällande nedskräpning skiljer sig inte nämnvärt mellan 2010 och 2016.
- ✓ Jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner är Norrköpingsborna något mindre nöjda med skötseln i parker och grönområden.

Övriga insatser gällande skötsel och städning som bör nämnas är:

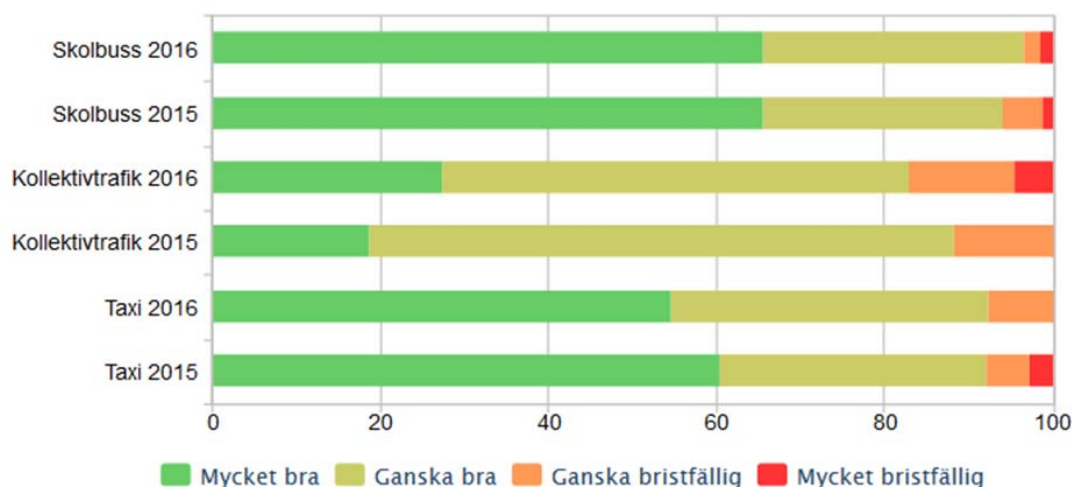
- ✓ Extrainsatser i form av utökad helgstädning i stadsparkerna
- ✓ Deltagande i projektet "Håll Norrköping rent" och projektledning av "Vi håller rent" (tidigare "skräpplockardagarna").
- ✓ Verksamheten inom Fas 3 där personer har viss tillsyn över städningen och plockar skräp.
- ✓ Deltagande i kampanjen "Snyggare Tryggare Norrköping" där skyltning om nedskräpning genomförts på alla lekplatser som kontoret förvaltar.
- ✓ Aktivitet i samverkan med Returpack och "Städa Sverige" (idrottsrörelsens miljöorganisation) där ett tjugotal föreningar deltog i en städningsinsats.



### 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.

Nedanstående diagram visar **elevernas/föräldrarnas övergripande syn på skolskjutsen**.



Som tidigare år visar enkätundersökningen att skolskjutsen överlag får höga betyg.

- ✓ Årets resultat visar en liten förbättring för den eget upphandlade skolskjutsen (skolbuss).

För svarsgruppen "Taxi" har resultatet blivit lite försämrat vilket kan förklaras av en skolstart med förseningar men även att det strax innan enkäten skickades ut uppstod akut fordonsbrist under en dag och många av eleverna inte kunde resa eller blev kraftigt försenade. Betyget för resor som utförs med kollektivtrafiken ligger traditionellt 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. I sammanhanget bör nämnas att det främst är äldre elever som reser med kollektivtrafiken till skolan.

Ungefär hälften av alla frågor och klagomål kring skolskjutsen kommer in kring skolstarten. Frågorna kommer från både skolor och föräldrar och handlar om busskort, restider, om man har rätt till någon typ av skolskjuts eller att man glömt att anmäla skolskjutsbehov. Klagomål som kommer in kring skolstart handlar till stor del om busskort, att man inte är nöjd med restider eller körsätt.

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

❖ **”Trafiksäkerheten vid skolskjutsens hållplatser ökar.”**

Måluppfyllelsen att ”Andelen elever/föräldrar som inte upplever hållplatsen ”vid hemmet” som trafiksäker fortsätter att minska.”

- ✓ Andelen elever/föräldrar som inte upplever hållplatsen vid hemmet som trafiksäker har minskat vilket betyder att vi nått måluppfyllelsen för året.
- ✓ Ca 86 % av de svarande har uppgett att de helt eller delvis upplever hållplatsen vid hemmet som trafiksäker vilket är en förbättring jämfört med 2015 resultat på 84,1%.

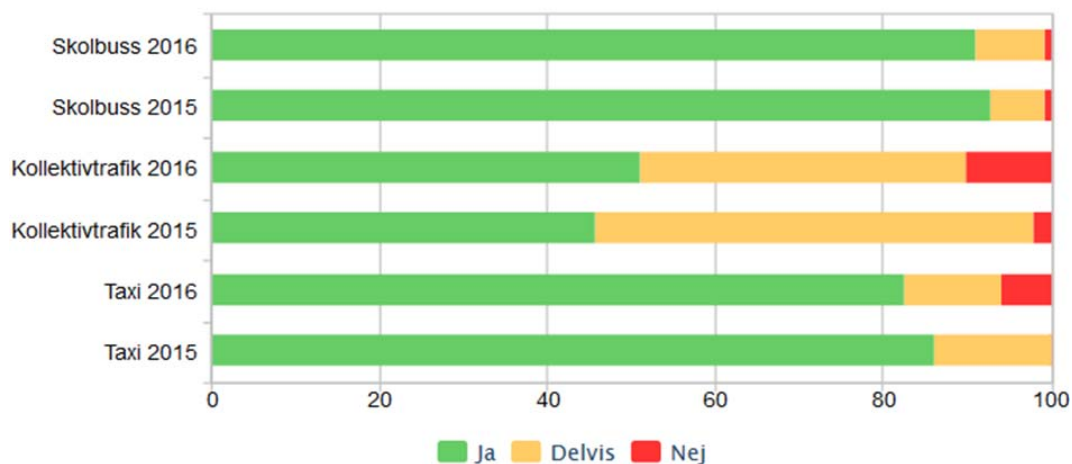
Skolskjutshållplatserna på Vikbolandet har inventerats och bedömts ur trafiksäkerhetssynpunkt. Vissa hållplatser har flyttats för att förbättra trafiksäkerheten och flertalet av de inventerade hållplatserna kommer att få särskilda skolskjutshållplatsskyltar. Ett försök med så kallade SeeMe-skyltar kommer påbörjas under hösten. Tanken är att de monteras på skolskjutshållplatsskyltar som komplement. Skylten kan antingen aktiveras med tryckknapp, rörelseavkänning eller RFID.

❖ **”Minst 90 procent av eleverna känner sig trygga med den skolskjuts som utförs med egen upphandlad skolskjuts.”**

- ✓ 88,2 % av föräldrarna upplever att barnen som åker med särskild skolbuss känner sig trygga under färden jämfört med förra året då 88,6 % uppgav att de känner sig trygga under färden.
- ✓ 11,2% känner sig delvis trygga, jämfört med 9,6 % år 2015.
- ✓ 0,7 % känner sig inte alls trygga, jämfört med 1,7 % år 2015.
- ✓ Resultatet ligger väldigt nära förra årets goda resultat och måluppfyllelse är i stort sett nådd.

En förarträff med fokus på trygghetsfrågor kommer att genomföras i november och punkten är något som diskuteras på avtalsmöten med entreprenörerna.

Upplevelsen av trygghet kan också kopplas till bemötande. Nedanstående diagram visar hur föräldrar och barn upplever **chaufförens bemötande**.



- ✓ 90,9% upplever bemötandet inom den eget upphandlade skolskjutsen som bra jämfört med 92,3% i förra årets mätning.

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

❖ **Eleven behöver inte – annat än i undantagsfall – lämna hemmet före kl. 07:00.**

- ✓ 1,9 % (28 elever) av eleverna lämnar hemmet tidigare än kl. 07:00, vilket är en förbättring från 2015 då resultatet visade 2,6 %.

❖ **Den totala planerade restiden i skolskjutsen (enkel resväg) ska inte – annat än i undantagsfall – överstiga 60 minuter.**

- ✓ 6,4 % (95 elever) av eleverna har varje vecka minst en resa med längre restid än 60 minuter. Detta är en försämring jämfört med 2015 så motsvarande siffra var 5,7 % (62 elever).
- ✓ Ca hälften av dessa elever har bara en ”för lång” resa i veckan.
- ✓ Ca en tredjedel av eleverna har minst fem ”för långa” resor i veckan.

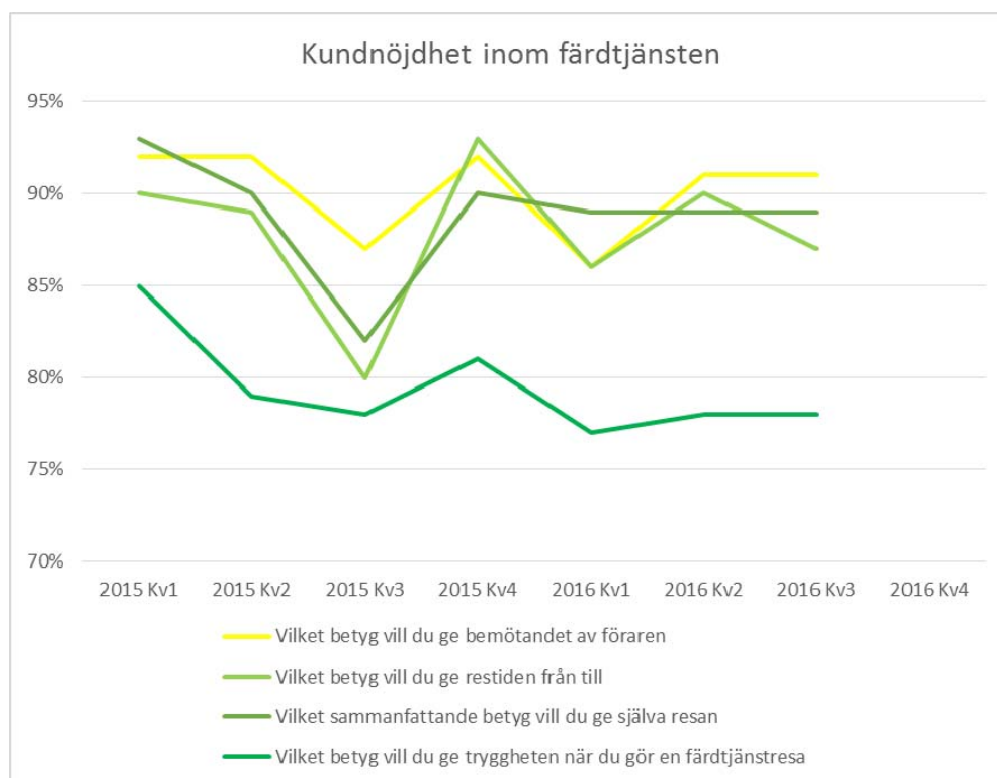
Flertalet av eleverna bor så till att avståndet till anvisad skola är långt t. ex. på Vikbolandet, vilket naturligt leder till en lång restid. Det försämrade resultatet är till stor del orsakat av Dagsbergsskolans evakuering till Vikbolandsskolan och att Kättingeskolans mellanstadiel elever har flyttats till Vikbolandsskolan.

❖ **Väntetiden på skolan före skolstart och vid hemresa ska inte – annat än i undantagsfall – överstiga 5 timmar/vecka.**

- ✓ Ingen elev som åker med planerade resor har längre 5 timmars väntetid per vecka.

### 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.



Under tredje kvartalet 2015 skedde en försämring vilken troligen är kopplad till att Östgötatrafikens utförare har haft en hög personalomsättning. Under fjärde kvartalet 2015 genomfördes förarutbildningar tillsammans med tekniska kontoret. Östgötatrafikens utförare har fortsatt problem med personalomsättning och ingen ny utbildning har genomförts vilket kan förklara det svajade resultatet i kundernas upplevelse av tjänsten. Tekniska kontoret för kontinuerligt diskussioner med Östgötatrafiken om åtgärder för att förbättra leveransen.

### **3.3. Utvecklingsområden för vår leverans via entreprenörer**

Nedan listas de utvecklingsområden kopplat till leverans som kontoret bedömer som viktigast inför 2017:

- Fortsätta mätningar av hur kontorets verksamhet fungerar och uppfattas.
- Fortsätta arbetet med kontroller av entreprenörernas arbete för att få mätbarhet i leveransen.
- Fortsatt samverkan med Östgotatrafiken för att höja kundnöjdheten kring färdtjänstresor.