

§ 11

Dnr 2017/KS 0070 010

Tillsyn och granskning 2016, årsrapport till kommunstyrelsen

Beredningen för medborgardialog och mångfalds förslag till kommunstyrelsen

- Informationen noteras.

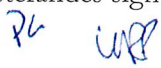
Beskrivning av ärendet

Kommunstyrelsen fastställer årligen den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och kvalitetgranskningar. Uppdraget är att beskriva och bedöma kvaliteten med särskilt fokus på att medborgarnas perspektiv beaktas i verksamheterna.

Kvalitetsenheten ska årligen anmäla en samlad redovisning till kommunstyrelsen över vad som granskats under året och redovisa de slutsatser som kan dras av detta arbete. Kvalitetsenhetens tjänsteskrivelse samt rapport för år 2016 bifogas till ärendet.

Bilagor

Tjänsteskrivelse - Årsrapport för tillsyn och granskning 2016.pdf
Årsrapport - kvalitetsenheten tillsyn och kvalitetsgranskning 2016 (2).pdf

Justerandes sign 		Utdragsbestyrkande 
---	--	--

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Catrin Ullbrand
Chef kvalitetsenheten

TJÄNSTESKRIVELSE

2017-02-08

1 (2)

Dnr 2017/KS 0070 010

Kommunstyrelsen

Årsrapport för tillsyn och granskning 2016

Förslag till beslut

Beredningen för medborgardialog och mångfalds förslag till kommunstyrelsen:

- Rapporten noteras

Kommunstyrelseförvaltningen



Bo Renman
kommundirektör



Karin Hassler
tf chef för medborgarfokus

Beskrivning av ärendet

Enligt kommunstyrelsens uppdrag ska kvalitetsenheten inom avdelningen Medborgarfokus anmäla en samlad redovisning av genomförda granskningar under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete. Redovisning och slutsatser framgår av bifogad årsrapport.

tyresö kommun



Under året har kvalitetsenheten genomfört tillsyn och granskning vid 24 verksamheter. Verksamheter inom både kommunal regi och fristående verksamheter har omfattats. Dessutom har uppföljning genomförts av de tidigare temagranskningarna ”Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv” och ” Granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppföljning av beslut”. Temagranskningen av synpunkthanteringen redovisas i en kompletterande rapport till den här årsrapporten.

Utöver den planerade granskningsverksamheten fick kvalitetsenheten i början av året i uppdrag från kommundirektören att granska rättssäkerheten inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet.

Det föreligger en viss försening utifrån tidsplanen orsakad av att vissa granskningar tagit längre tid än planerat och att kvalitetsenheten fått utökat uppdrag med styrprocess och beslutstöd i kommunen. Kvalitetsenheten räknar med att komma ifatt under våren och kunna genomföra granskningar som planerat under 2017.

Kvalitetsenheten har utvecklat rapportmallar, bedömningsmattiser och användningen av digitala verktyg under året.

Årsrapport

– kvalitetsenhetens tillsyn och kvalitetsgranskning 2016

Dnr. 2017/KS 0070 010

Upprättas 2017-02-08 av
Catrin Ullbrand
Chef kvalitetsenheten

Innehållsförteckning

1	Uppdrag	3
2	Omfattning och prioritering av tillsyn och granskning	3
3	Skolinspektionens granskning av kvalitetsenhetens tillsynsarbete.....	8
4	Metoder för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling	10
5	Granskning av handläggning och svar på inkomna synpunkter samt hur förslag från medborgarna hanteras.....	11

1 Uppdrag

Kvalitetsenheten ingår i avdelningen medborgarfokus inom kommunstyrelseförvaltningen. Enheten har i uppdrag att genomföra fristående och oberoende tillsyner och kvalitetsgranskningar av verksamheter som kommunen ansvarar för. Syftet är att bidra till kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet som kommunen ansvarar för.

Kommunstyrelsen fastställer årligen den granskningsplan som ligger till grund för tillsyn och granskning. Uppdraget är förutom att beskriva och bedöma kvaliteten, att belysa att medborgarnas perspektiv beaktas i verksamheterna.

Kvalitetsenheten ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete.

2 Omfattning och prioritering av tillsyn och granskning

Under året har kvalitetsenheten genomfört tillsyn och granskning vid 24 verksamheter. Verksamheter inom både kommunal regi och fristående verksamheter har omfattats. Dessutom har uppföljning genomförts av de tidigare temagranskningarna ”Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv” och ”Granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppföljning av beslut”. Temagranskningen av synpunkthanteringen redovisas i en kompletterande rapport till den här årsrapporten.

Utöver den planerade granskningsverksamheten fick kvalitetsenheten i början av året i uppdrag från kommundirektören att granska rättssäkerheten inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet.

Det föreligger en viss försening utifrån tidsplanen orsakad av att vissa granskningar tagit längre tid än planerat och att kvalitetsenheten fått utökad uppdrag med styrprocess och beslutstöd i kommunen. Kvalitetsenheten räknar med att komma ifatt under våren och kunna genomföra granskningar som planerat under 2017.

Under ungefär tre månader hade enheten mindre resurser på grund av nyrekrytering. De nya medarbetarna tillför ny och utökad kompetens inom både förskoleområdet och inom socialtjänsten.

2.1 Granskningar inom socialnämndens ansvarsområde

Kvalitetsgranskningen utgår från ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och lagar, avtal, föreskrifter, förordningar samt övriga styrdokument som är relevanta för verksamheterna.

2.1.1 Omfattning, socialnämndens ansvarsområden

Regi/verksamhet	Antal	Orsak	Åtgärder
Barn- och unga-enheten inom Individ- och familjeomsorgen	1	Misstanke om akut risk eller brist	Återrapportering av åtgärder sker i socialnämnden från förvaltningschefen.
Krusmyntan vård- och omsorgsboende -privat regi	1	Kvalitetsgranskning	Åtgärder för att säkerställa kunskaper om lex Sarah följs upp av kvalitetsenheten.
Trollängen Entreprenad/vård- och omsorgsboende	1	Uppföljande granskning	Åtgärder vidtagna från senaste granskningen.
Korttidsboende Viljan och Linnéan -kommunal regi	2	Uppföljande granskning	Åtgärder har vidtagits, utvecklingsområden följs upp av kvalitetsenheten.
Daglig verksamhet inom LOV TYDA, kommunal regi	1	Kvalitetsgranskning	Åtgärder för att öka kunskap om lex Sarah samt dokumentation följs upp av kvalitetsenheten.
Daglig verksamhet inom LOV Resursteamet. Misa Globen och Bondegatan -privat regi	2	Kvalitetsgranskning	Inga åtgärder föreslås av förvaltningen
Stöd och boendeenhet inom socialpsykiatri Hästkons stöd -och boendeenhet -kommunal regi,	1	Kvalitetsgranskning	Åtgärder för att säkerställa kunskap om lex Sarah och dokumentation följs upp av kvalitetsenheten.
Biståndsavdelningen	1	Temagranskning	Åtgärder redovisas till socialnämnden

2.1.2 Resultat

Sammanfattningsvis är de flesta verksamheter väl fungerande och lever upp till de krav som ställs i uppdragsbeskrivning och gällande lagstiftning. I några fall saknas genomförandeplaner vilket är ett krav i lagstiftningen. Bristande kunskap om hur rapportering enligt lex Sarah ska ske är en brist i flera verksamheter.

Måltidsituationer och hur man i övrigt får en meningsfull vardag i äldreomsorgen är utvecklingsområden. Kompetensutveckling i hur den sociala dokumentationen görs tydlig och rättssäker är ett prioriterat område inom de verksamheter som granskats.

Granskningsrapporterna har anmälts till socialnämnden och publicerats på www.tyreso.se och i Jämförelseguiden.

2.2 Tillsyn och kvalitetsgranskning inom barn- och utbildningsnämndens ansvarsområde

Kommunen har enligt skollagen 26 kap. § 4 tillsynsansvar för fristående förskolor och pedagogisk omsorg. Tillsynen genomförs utifrån kraven i skollag, läroplan för förskolan (Lpfö98, reviderad 2016) och allmänna råd från skolverket. Kvalitetsenheten genomför tillsyn av fristående förskolor, medan barn- och utbildningsnämnden ansvarar för ingripanden¹ till följd av tillsyn. Ingripanden kan till exempel vara anmärkning, föreläggande eller verksamhetsförbud. För förskolor och pedagogisk omsorg som drivs i kommunal regi genomförs kvalitetsgranskning efter samma principer som för fristående pedagogisk verksamhet.

Den uppföljande tillsynen som genomförts under 2016 har grundats på de tidigare tillsynsresultaten, på uppgifter från förskolechef, dokumentgranskning och resultat från kvalitetsenhetens föräldraenkäter, andra undersökningar och inkomna synpunkter. Omfattningen av uppföljningen har bedömts i varje enskilt fall.

¹ Ingripanden vid tillsyn beskrivs i Skollagen 26 kap 10-18 §§

2.2.1 Omfattning, barn- och utbildningsnämndens ansvarsområden

Regi/verksamhet	Antal	Orsak	Åtgärder
Fristående förskolor	7	Tillsyn	Hästhagen, Stjärnan och Kattfoten: Aktuell plan mot diskriminering och kränkande behandling. Redovisas till kvalitetsenheten. Pärlröksgången: Registerutdrag Redovisas till kvalitetsenheten. Kyrkans förskola (nu Trollflöjten): Andelen utbildade förskollärare. Redovisat till nämnden. Förskolan Trollebo: Barnsäkerhet. Redovisat till nämnden. Karlavagnen: inga åtgärder att följa upp.
Ballongen och Dalstugan kommunal regi	2	Kvalitetsgranskning	Inga åtgärder som ska följas upp.
Slottsparken fristående förskola	1	Nystartsgranskning/ tillsyn	Inga åtgärder att följa upp vid tillsyn. Klagomål inkommit efter tillsyn och resulterat i utökad granskning.
Njupkärrs förskola kommunal regi	1	Nystartsgranskning	Registerutdrag och barnsäkerhet. Följs upp av förvaltningen.
Fristående förskolor	5	Uppföljande tillsyn	Brevik: Föreläggande med vite. Ettåringar erbjuds inte plats på förskolan. Följs upp av förvaltningen Vintergatan: Förtydliga rollen förskolechef. Följs upp av kvalitetsenheten. Förskolan Kryddan: Förskolechef saknas. Åtgärder redovisas till kvalitetsenheten. Klinten och Solskenet: inga åtgärder att följa upp vid tillsyn.
För samtliga förskolor identifierades fler utvecklingsområden än de som angivits ovan. Dessa kommer att som följas upp i nästa granskning.			

Granskningsrapporterna har anmälts till barn- och utbildningsnämnden och publicerats på www.tyreso.se och i Jämförelseguiden.

2.2.2 Resultat

Sammanfattningsvis är de flesta verksamheter väl fungerande och lever upp till de krav som ställs i uppdragsbeskrivning och gällande lagstiftning. Granskningarna har visat på flera starka sidor i förskolornas verksamhet som utgör goda exempel för andra. Som exempel kan nämnas värdegrundsarbete, miljöarbete och måltidsverksamhet.

De utvecklingsområden som har identifierats är arbetet med att synliggöra dokumentationen av barns läroprocesser, det systematiska kvalitetsarbetet och att planer mot diskriminering och kränkande behandling saknar uppföljning och analys.

Den uppföljande tillsynen visar att förskolorna vidtagit åtgärder för att komma till rätta med brister i verksamheten. I stort sett samtliga utvecklingsbehov som identifierats har prioriterats i förskolornas verksamhetsutveckling.

Däremot kvarstår bristen när det gäller att en förskola inte erbjuder plats till ettåringar. Under året har ett nytt föreläggande med vite utfärdats av barn- och utbildningsnämnden för att komma till rätta med bristen.

2.3 Temagranskning

Temagranskningarna genomförs antingen för att belysa en viss process eller för att tydliggöra hur samverkan fungerar då flera aktörer är involverade. Granskningarna utgår alltid från ett medborgarperspektiv.

Följande temagranskningar har genomförts och redovisats på respektive nämnd eller utskott:

2.3.1 Uppföljning av temagranskning: Granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppföljning av beslut.

Den uppföljande granskningen 2016 visar att flertalet brister kvarstår även om en del förbättringar har gjorts enligt den åtgärdsplan som upprättades. Framförallt handlar det om att säkerställa att alla beslut följs upp enligt gällande lagstiftning och att samtycke inhämtas från den enskilde. Inom äldreomsorgen ses en klar förbättring jämfört med LSS- området, men inom båda områdena saknas dokumentation om uppföljning och/eller samtycke. Bristerna måste omgående åtgärdas så att rättssäkerheten i handläggningen upprätthålls.

Rapporten redovisades i socialnämnden i december 2016. I redovisningen till socialnämnden framgår att myndigheten har planerat att genomföra ett antal åtgärder för att komma tillrätta med bristerna. Dessa ska följa upp i delårsrapport och verksamhetsberättelse under 2017 enligt protokollet från nämndens sammanträde.

2.3.2 Uppföljning av temagranskning: Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv.

Uppföljningen visar att berörda verksamheter vidtagit åtgärder för att för att komma vidare i arbetet med huvuddelen av konstaterade utvecklingsbehov. Det som ännu återstår är att berörda verksamheter ytterligare kan förbättra sin samverkan och att ta fram kompletterande metoder och underlag för kvalitetsuppföljning. Renhållningsverksamheten får höga omdömen i medborgarundersökningen 2016 och den låga andelen felanmälningar har minskat ytterligare sedan förra granskningen. Rapporten redovisades i kommunledningsutskottet i december 2016.

2.3.3 Granskning av handläggning och svar på inkomna synpunkter samt hur förslag från medborgarna hanteras.

En beskrivning av hur synpunktshanteringen utvecklats och fungerar i nuläget redovisas i ett kompletterande avsnitt i denna årsrapport.

2.4 Granskning med anledning av misstanke om allvarlig risk eller brist

Kvalitetsenheten fick tidigt på året i uppdrag av kommundirektören att granska rättssäkerheten inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet. En extern konsult genomförde granskningen med visst stöd från kvalitetsenheten. Granskningen genomfördes under februari-mars 2016. Fokus i uppdraget var organisation, kompetens och erfarenhet, arbetssätt och rutiner, samverkan samt ärenden som inte har kunnat fördelas till handläggare på grund av bristande bemanning.

Bemanningen inom barn- och ungdomsenheten hade från 2015 varit bristfällig för att under första kvartalet 2016 eskalera till en extrem personalbrist. Samtidigt hade antalet inkomna anmälningar ökat vilket medfört en än mer ohållbar situation. Slutsatsen i rapporten blev att rättssäkerheten under de rådande förhållandena inte kunde garanteras och att omedelbara och kraftfulla åtgärder behövde vidtas.

Åtgärder har vidtagits och i september 2016 informerades socialnämnden om att personalsituationen förbättrats avsevärt sedan våren. Antal ärenden utan handläggare har minskat betydligt, enligt den tillförordnade socialchefens rapport.

3 Skolinspektionens granskning av kvalitetsenhetens tillsynsarbete

Skolinspektionen har granskat kommunernas tillsyn av fristående förskolor. 35 utvalda kommuner utgjorde urvalet. Tyresö kommun var en av dem. Kvalitetsenheten ansvarar för tillsynen och enhetens metoder för tillsynsprocessen har granskats för att bedöma om kraven är uppfyllda.

I granskningen har Skolinspektionen undersökt om:

- kommunen har rutiner och riktlinjer för tillsynen
- tillsynen omfattar regelbunden och systematisk informationsinhämtning för att kunna bedöma om verksamheten lever upp till kraven i lagar och förordningar.

Sammanfattningsvis bedömer skolinspektionen att Tyresö kommun bedriver en systematisk tillsyn samt att det finns riktlinjer och rutiner som beskriver tillsynens utformning. Kommunen har regelbunden och systematisk informationsinhämtning för att bedöma om verksamheterna lever upp till kraven i lagar och förordningar. I tillsynen granskas förskolornas arbete utifrån läroplanens mål och uppdrag. Kommunen fattar beslut om åtgärder när det gäller brister som upptäcks vid tillsynen, följer upp bristerna och ser till att dessa åtgärdas. Skolinspektionen hade inga anmärkningar på Tyresö kommuns tillsynsverksamhet vid de fristående förskolorna.

3.1 Slutsatser från året

3.1.1 Kvalitet i verksamheterna

I stort sett alla verksamheter lever upp till de krav som ställs. Utvecklingsområden som verksamheterna bör prioritera har identifierats för i stort sett alla verksamheter. Tydliga brister har upptäckts inom några verksamheter. Åtgärder för att rätta till detta har i de flesta fall genomförts omgående och kontrollerats av kvalitetsenheten. Inom socialtjänstens enhet för barn och unga var bristerna mer omfattande och det är ett mer långsiktigt arbete, även om situationen är klart förbättrad.

Uppföljningsgranskningarna visar att verksamheterna arbetar aktivt med de utvecklingsområden som identifierats i tidigare granskningar.

3.1.2 Systematiskt kvalitetsarbete- ett gemensamt utvecklingsområde

Reflekterande arbetsätt och bra analysarbete bidrar till en effektiv verksamhetsutveckling. Utifrån resultaten i granskningarna kan konstateras att det systematiska kvalitetsarbetet behöver utvecklas och kunskapen öka. De fristående verksamheterna har ofta mycket bra modeller, men där saknas ofta förankringen hos medarbetarna. Inom de kommunala verksamheterna är inte den gemensamma strukturen tillräckligt tydlig, vilket innebär att kvalitetsarbete visserligen genomförs men inte alltid på ett medvetet och systematiskt sätt. Verksamheterna behöver få stöd i kvalitetsarbetet.

3.1.3 Förbättrad samverkan

Den nya organisationen inom barn- och utbildningsförvaltningen med verksamhetschefer för grundskola och förskola har avsevärt förbättrat processen för tillsyn och granskning. Verksamhetscheferna är tydliga mottagare av kvalitetsenhetens rapporter och information. De har ett övergripande ansvar för att kommunicera resultat och ingripanden med huvudmän, förvaltningsledning och förtroendevalda.

Samarbete med socialförvaltningen fungerar fortsatt mycket bra och har utvecklats under året. För att ge stöd i utvecklingen av den sociala dokumentationen har kvalitetsenheten genomfört utbildning i samverkan med socialförvaltningen för chefer inom socialförvaltningens områden äldreomsorg och omsorg av personer med funktionsnedsättning. Social dokumentation och information lex Sarah har varit utbildningsteman. Gemensamma utbildningssatsningar för att öka kunskapen om lex Sarah och social dokumentation planeras även för 2017.

4 Metoder för kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling

4.1 Bättre metoder för ökat medborgarfokus

4.1.1 Rapportstruktur

Rapporterna inom det pedagogiska området har kompletterats med bilder för att visualisera arbetet på förskolorna. Bilderna ger också ett bättre underlag vid rapportskrivandet. Dessutom har rapportstrukturen utvecklats. Till exempel har avsnitten om förskolechefen och förskollärarnas uppdrag och särskilda uppdrag samt måltidsverksamheten fått ökat utrymme i rapporterna.

4.1.2 Digitala verktyg

Det är viktigt att få föräldrarnas synpunkter på verksamheterna. Tidigare har granskarna intervjuat föräldrar via telefon. Då har målet varit att nå cirka 30 procent av barnen på förskolan. Under slutet av hösten 2016 har telefonintervjuerna på prov ersatts av en webbenkät som har skickats till föräldrar. Svarsfrekvensen har uppgått till över 50 procent och en av fördelarna har varit att föräldrarna har haft längre tid på sig att reflektera kring både frågor och svar.

Granskarna har utvecklat nya metoder för att effektivisera rapportskrivandet. Matriser och rapportmallar har anpassats för att användas digitalt i Ipads. Rapporterna kan därmed påbörjas direkt vid verksamhetsbesöken.

Under året tog kvalitetsenheten över som systemförvaltare av webbenkätverktyget Netigate. Verktyget gör det enkelt att mäta servicekvaliteten både internt och externt. Det går lätt att sammanställa resultatet och ta fram analyser. Kvalitetsenheten ska ge stöd och utbildning i att använda webbenkäter som ett led i verksamhetsutvecklingen. Under året har kvalitetsenheten medverkat vid fyra större webbundersökningar där bland annat servicekvalitet och inflytande undersökts.

5 Granskning av handläggning och svar på inkomna synpunkter samt hur förslag från medborgarna hanteras.

Vad har hänt?

2014 infördes en gemensam digital portal för synpunktshanteringen i kommunen. Kommunövergripande riktlinjer reviderades och gemensamma rutiner infördes. Portalen visade sig snart ha en del brister. Leverantören kunde inte tillgodose behoven av kvalitetssäkring och uppföljning som utlovats. Det blev komplicerat att hantera de närmare tusen synpunkter som kom in via portalen. En översyn av resurser och möjligheter till nytt sammanhållet system genomfördes.

Efter noggrant övervägande och omfattande tester valdes en ny leverantör och ett nytt digitalt system som omfattar hela processen för synpunktshandling. Syfte var att systemet skulle även omfatta de felanmälningar som inkommer till kommunen och fungera som mottagare för offentliga brevlådor. Systemet omfattar inte felanmälningar på kommunens egna fastigheter. De hanteras fastighetsavdelningen i ett annat system.

Systemet startade i september 2015. 2016 är det första året då statistik för samtliga ärenden kan tas i ut via det nya systemet.

Hur fungerar processen?

Hela processen för synpunktshandling har kartlagts och lagts ut på intranätet. Där kan samtliga medarbetare hämta information om alla delarna i processen, vilka servicenivåer som gäller och hur handläggningen konkret går till.

När en synpunkt, felanmälan eller förslag kommer in till kommunen har servicecenter sex timmar på sig att hantera synpunkten. Det gäller även frågor som kommer in via kommunens offentliga brevlåda eller någon av de andra epostlådor som systemet är mottagare för. Målet är att så många ärenden som möjligt ska hanteras av servicecenter för att avlasta verksamheterna.

De ärenden som servicecenter inte kan besvara fördelas till en specialistgrupp där ett antal personer ingår. En specialistgrupp omfattar exempelvis förskola, äldreomsorg, renhållning, osv. Samtliga i specialistgruppen får ett mejl när det inkommer ett ärende. Det underlättar vid exempelvis frånvaro eftersom ingen ersättare behöver utses.

En synpunkt eller felanmälan ska besvaras eller hanteras inom tio arbetsdagar. I vissa fall tar det längre tid att åtgärda exempelvis ett fel eller utreda ett omfattande klagomål, då ska den som lämnat ärendet informeras om detta inom samma tidsram.

Om tidsfristen för ärendet gått ut meddelas handläggaren och närmaste chef via epost. Om ingen handläggare hämtat upp ärendet meddelas hela specialistgruppen.

Om ett ärende bollas runt mellan flera handläggare under en längre tid och inte besvaras, agerar servicecenter och skickar ärendet till kvalitetsenheten som utreder vad som hänt.

Enklare för invånarna

Förra året (2015) registrerades totalt 940 synpunkter. Då var inte felanmälningar inräknade. Under 2016 har 4831 synpunkter avslutats. Ökningen beror på att även felanmälningar omfattas. Nu kan medborgarna lämna beröm, ställa frågor, ge förbättringsförslag, lämna klagomål eller lämna felanmälan via samma kanal. Medborgarna behöver alltså inte göra någon bedömning. Tidigare var det olika kanaler om för felanmälan eller t.ex. om ett klagomål skulle lämnas in.

Websidan på tyreso.se har utvecklats med kartfunktion, lista med gatuadresser och möjlighet att lämna både bilder och bifoga filer.

Den största förbättringen är att det går att föra en dialog i systemet och att det är lätt att följa utvecklingen i ärendet. All inkommande och utgående epost samt tjänsteanteckningar registreras i ärendet. Om ett ärende avslutas, återöppnas det igen om medborgaren hör av sig igen.

Även synpunkter som inkommer via kommunens officiella Facebooksida kanaliseras in synpunktshanteringsystemet.

Bättre samarbete ger bättre service

Varje förvaltning har en kontaktperson som har i uppdrag att säkerställa processen på respektive förvaltning och som har en högre behörighet än övriga i förvaltningen. Kontaktpersonen är den som kommunicerar med servicecenter, informerar om förändringar, nya och avslutade medarbetare och förmedlar information ut i organisationen, till chefer och medarbetare. Målet att servicecenter ska handlägga så stor andel ärenden och frågor som möjligt har lett till ökat samarbete med vissa verksamheter.

Ett gott exempel är verksamheter inom väghållning, miljö och trafik som har i särklass flest ärenden att hantera. Under första halvåret hade de stora problem att klara servicenivåerna. Antalet ärenden som inte besvarades i tid låg konstant på cirka 50 stycken. För att komma tillrätt med problemet tog servicecenter initiativ till att tillsammans gå igenom samtliga ärenden och hantera dem. Det fick flera positiva effekter. Genom att regelbundet avsätta gemensam tid för hantering av ärenden ökar kunskapsbanken hos servicecenter som därmed kan hantera fler ärenden. Det har också ökat förståelsen för vilka förutsättningar och utmaningar som finns i de respektive verksamheterna.

Genom att skapa standardsvar och spara tidigare svar från liknande ärenden ökar servicecenters möjligheter att besvara frågor och synpunkter.

Kvalitetssäkring, analys och utveckling

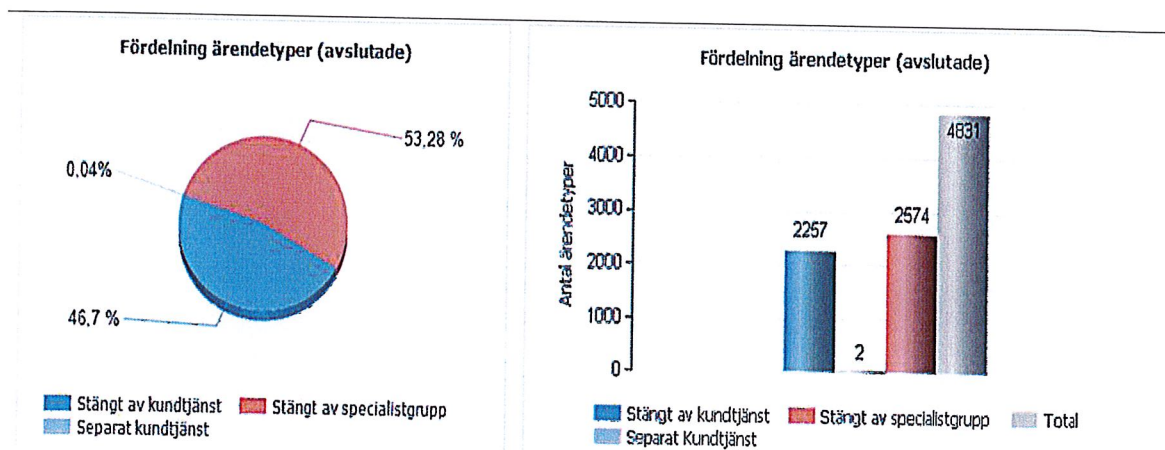
Förutsättningarna för kvalitetssäkring och analys har förbättrats med det nya systemet. Det går att få ut uppföljningsrapporter som omfattar många parametrar. Det återstår dock en del utvecklingsarbete för leverantören när det gäller att följa servicenivåerna under längre tid.

Andelen ärenden som inte besvarats eller hanterats i tid följs varje vecka och rapporteras i ledningsgruppen för medborgarfokus.

Verksamheterna ska regelbundet följa upp och använda sig av resultatet från synpunktshanteringen för att göra ständiga förbättringar eller åtgärda fel. Det arbetet sker i varierande grad i organisationen. Ansvariga på servicecenter och kvalitetsenheten har gemensamt påbörjat utbildningsinsatser för att ge stöd till verksamheterna för att få systematik i kvalitetsarbetet.

Förändring tar tid och det återstår en del när det gäller förankring av processen och utbildning i handläggning i systemet. Kvaliteten i hur synpunkter besvaras behöver också utvecklas för att ett gott bemötande ska säkerställas vid alla tillfällen.

Omfattning och resultat



Ärenden totalt

Servicecenter har avslutat cirka 53 procent av inkomna ärenden och ungefär 47 procent har avslutats av specialistgrupperna. Med separat kundtjänst menas extern aktör, exempelvis Vattenfall.

Utveckling under året

År 2016 är första året som statistiken enbart kommer från Artvise. Samtliga verksamhetsområden förutom socialförvaltningens områden har sedan september 2015 hanterat medborgares synpunkter i Artvise. Socialförvaltningen hanterar synpunkter i Artvise sedan september 2016.

Synpunkter utifrån kategori:

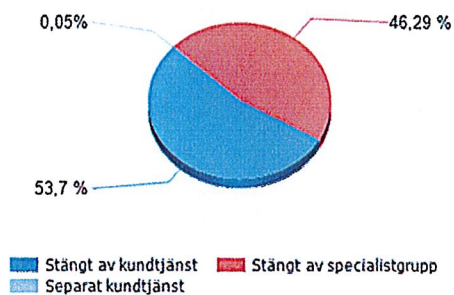
Kategorierna som använts är klagomål, beröm, förslag och felanmälan/felanmälan akut. Samtliga specialistgrupper ingår i statistiken.

Klagomål

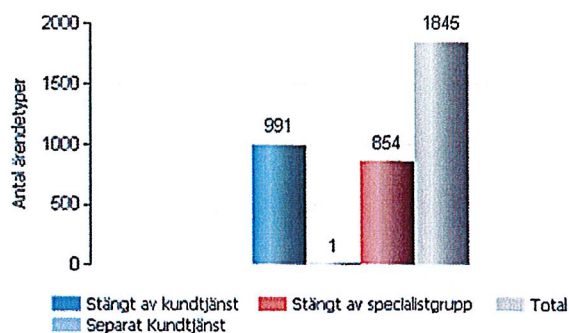
1845 klagomål har avslutats under 2016. 991 klagomål har avslutats av servicecenter (53,7 %) och 854 (46,3 %) av specialistgrupperna.

De mest förekommande klagomålen handlar om snöröjning, halkbekämpning, trafiksäkerhet och parkeringsfrågor. Även klagomål inom parkområdet är vanligt, det handlar om papperskorgar, städning, nedfallna träd och liknande

Fördelning ärendetyper (avslutade)



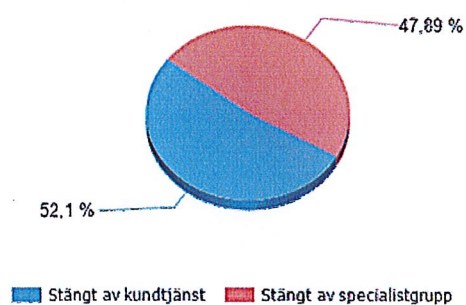
Fördelning ärendetyper (avslutade)



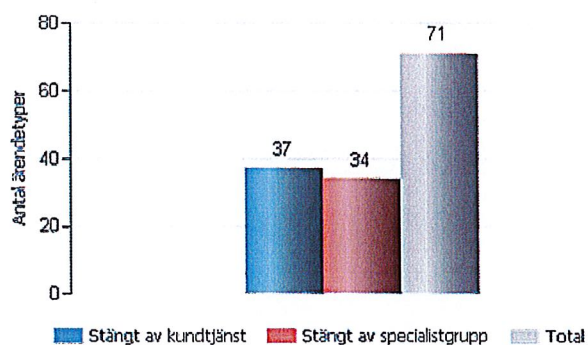
Beröm

71 beröm har inkommit under 2016. De flesta handlar om snöröjningen.

Fördelning ärendetyper (avslutade)



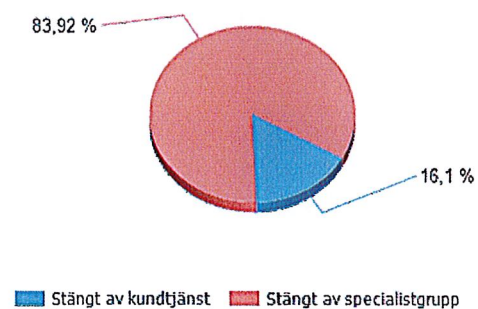
Fördelning ärendetyper (avslutade)



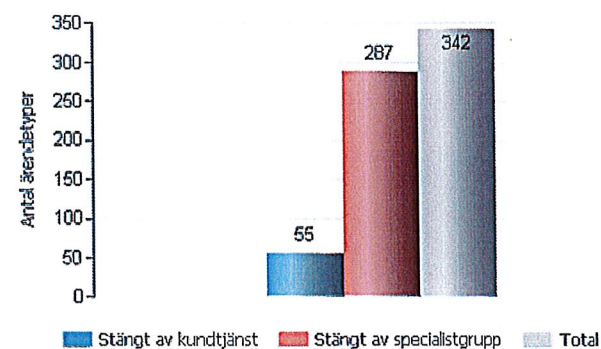
Förslag

342 förslag har inkommit under 2016. De flesta gäller väghållning och parker.

Fördelning ärendetyper (avslutade)

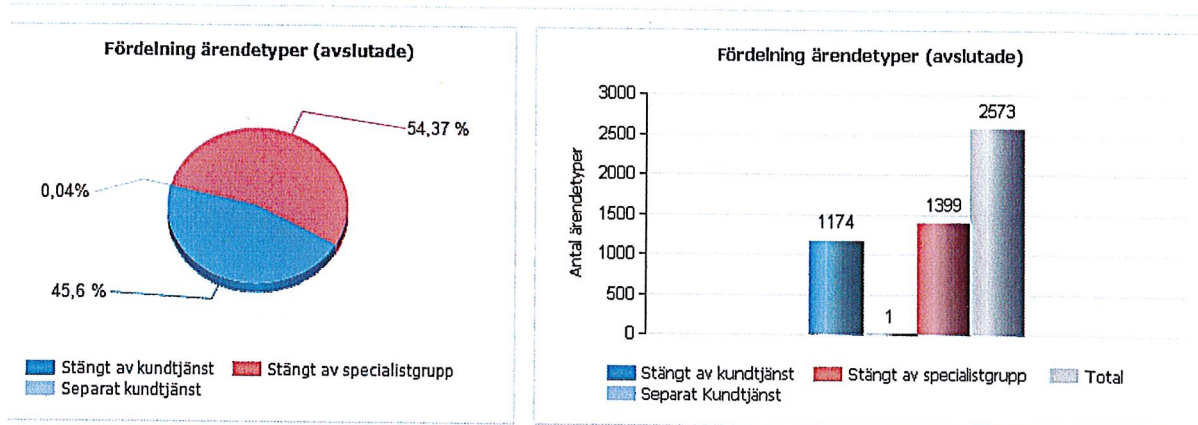


Fördelning ärendetyper (avslutade)



Felanmälan

2573 felanmälningar har avslutats under 2016. 1174 felanmälningar har avslutats av servicecenter (45,6 %) och 1399 har avslutats av specialistgrupperna (54,4 %).





Datum 2017-02-16
Tid 15:00–17:00
Plats Tyresö slott, Salong Oxenstierna

Beslutande Se närvarolista

Övriga deltagare Se närvarolista

Justerings plats
och tid Kommunkansliet 2017-02-22

Paragrafer 9 - 12

Sekreterare

Päivi Sandholm

Ordförande

Ulrica Riis-Pedersen

Justerande

Pål Keusch

ANSLAG / BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.
Observera att anslagstiden inte är samma sak som överklagandetiden.

Organ Beredningen för medborgardialog och mångfald
Sammanträdesdatum 2017-02-16
Datum då anslaget sätts upp 2017-02-23
Datum då anslaget tas ned 2017-03-17
Förvaringsplats för protokollet Arkiv plan 6

Underskrift

Päivi Sandholm

	Utdragsbestyrkande
--	--------------------

Närvarolista

Beslutande

Ulrica Riis-Pedersen (C)
Mats Fält (M)
Peter Bylund (MP)
Gunilla Dahlberg (M)
Martin Skjöldebrand (L)
Per Lindén (KD)
Pål Keusch (S)
Eija Rätty (S)
Kjell Andersson (S)

Ersättare

Anders Henjer (L)
Ulla Hoffmann (V)

Övriga

Catarina Stavenberg, Konsult, Kommunstyrelseförvaltningen
Ulrika Josephson Westberg, Chef kommunkansliet, Kommunstyrelseförvaltningen
Catrin Ullbrand, Chef kvalitetsenheten, Kommunstyrelseförvaltningen

Frånvarande

Fredrik Bergquist (M)
Mikael Onegård (M)
Ulf Perbo (KD)
Tom Nilstierna (C)
Sara Granestrand (S)
Henrik Enocsson (S)
Nasrin Isfandary (MP)

Justerandes sign Ph Ull			Utdragsbestyrkande
----------------------------	--	--	--------------------