

Uppföljningsrapport

Datum 2016-11-08

Dnr: 2016/KS 0257

## Uppföljning av temagranskning

### Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv

Uppföljningen genomförd juni-november 2016 av:



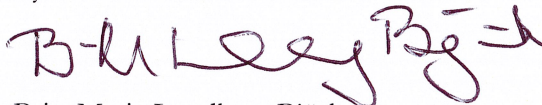
Robert Sirviö

*kvalitetscontroller*

[robert.sirvio@tyreso.se](mailto:robert.sirvio@tyreso.se)

Uppföljningsrapporten godkänns och överlämnas till kommunledningsutskottet, KLU.

Tyresö den 8 november 2016



Britt-Marie Lundberg Björk

*chef medborgarfokus*

# Innehållsförteckning

## Innehåll

	<b>Uppföljning av temagranskning.....</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Syfte .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Metod .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Uppföljning av temagranskning.....</b>	<b>3</b>

## 1 Syfte

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutar årligen om granskningsplan för verksamheter som kommunen ansvarar för. Enligt granskningsplanen 2016 ska uppföljning göras av temagranskningen ”Hur avfallshanteringen i Tyresö kommun fungerar ur ett medborgarperspektiv” (2014/KS 0499).

Temagranskningen gjordes 2014.

Syftet är att beskriva hur verksamheten har arbetat med verksamhetsutveckling sedan föregående temagranskning. Uppföljningen har haft särskilt fokus på en fungerande process både internt och med leverantörer.

Den uppföljande granskningen har gjorts av kvalitetsenheten, avdelningen medborgarfokus som tillhör kommunstyrelseförvaltningen.

## 2 Metod

I uppföljningen har följande metoder använts:

- Webbenkät för samhällsväglarna på servicecenter
- Intervjuer med chef/samhällsväglare på servicecenter
- Intervju med verksamhetsansvarig på renhållningsenheten
- Dokumentgranskning.

## 3 Uppföljning av temagranskning

Rubrikerna nedan utgör de områden som identifierades som utvecklingsområden i temagranskningen.

### 3.1 Entreprenörens beredskap i samband med den ordinarie personalens ledigheter.

Entreprenörens bristfälliga planering under ordinarie personals sommarsemester gjorde att vikarier var inte var tillräckligt insatta i rutinerna för avfallshämtningen. De hade inte heller tillräcklig kunskap om kommunens geografi och hittade därför inte alltid rätt.

För att mäta kvaliteten har antalet felanmälningar för juli månad tagits fram och jämförts för de tre senaste åren.

Juli 2014: 164 felanmälningar

Juli 2015: 25 felanmälningar

Juli 2016: 166 felanmälningar

Det låga antalet felanmälningar 2015 beror troligtvis på att entreprenören hade bättre beredskap inför sommarledigheterna. Entreprenören har enligt verksamhetsansvarig på renhållningen infört bättre introduktion för nya

chaufförer. De får till en början följa med rutinerade chaufförer för att lära sig att hitta rätt. Ökningen av felanmälningar under sommaren 2016 orsakades till största delen av att entreprenörens samtliga fyra sidlastare gick sönder och stod på verkstad under några dagar.

### **Bedömning**

Entreprenören har vidtagit åtgärder för att förbättra beredskapen i samband med personalens frånvaro.

### **3.2 Statistik över medborgarnas kontakter med servicecenter bör specificeras för att kunna utgöra ett underlag för renhållningsenhetens verksamhetsutveckling.**

När temagranskningen genomfördes kunde servicecenter inte ta fram specificerad information över vilka ärenden som kom in från medborgarna. Verksamheten efterfrågade informationen för att kunna använda den som underlag till verksamhetsutveckling, till exempel utformningen av informationen till medborgarna på hemsidan (FAQ) eller utveckling av e-tjänster för medborgarna.

I och med att ett nytt digitalt system började användas för synpunkter och felanmälningar hösten 2015, kan servicecenter numera ta ut statistik på mer detaljerad nivå.

### **Bedömning**

Specificerad statistisk över medborgarnas kontakter med servicecenter finns tillgänglig som underlag för verksamhetsutveckling.

### **3.3 Kompetensen behöver förbättras för personal som arbetar i de digitala systemen, både anställda hos entreprenören och personal i kommunen.**

I temagranskningen framkom att för att processerna ska fungera effektivt behövs mer kunskap hos användarna i de digitala verksamhetssystemen. Renhållningen hade vid tillfället för granskningen konsultstöd med 20 timmar per månad för att utbilda personal. Kompetensen för att arbeta i de digitala systemen har avsevärt förbättrats hos personalen på renhållningen sedan temagranskningen 2014, enligt verksamhetsansvarig.

### **Bedömning**

Personalen på både renhållningen och på servicecenter erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling i de digitala systemen.

### **3.4 Samverkan mellan entreprenör, renhållningsenheten och servicecenter behöver förbättras.**

I temagranskningen framkom att samhällsvägledarna på servicecenter upplevde att deras samverkan med övriga aktörer inte fungerade optimalt. Till exempel handlade det om att de inte alltid fick tillräcklig och relevant information för att kunna ge snabba och korrekta svar till medborgarna.

Både verksamhetsansvarig på renhållningen och servicecenters representant uppger att samverkan på drift- och avtalsmötena fungerar bättre. Verksamheternas samverkansrutiner ses över kontinuerligt och revideras vid behov för att fungera så väl som möjligt.

Vid driftstörningar informeras renhållningen och servicecenter vid samma tillfälle, vilket har gjort att servicecenter kan lämna snabb information till medborgare. Tidigare gick informationen till renhållningen först, oftast med fördröjningar som resultat.

Entreprenören arbetar inte med arbetsordrarna fullt ut i de digitala systemen. Detta kan skapa missförstånd och tidsfördröjningar, enligt personalen på renhållningen och servicecenter. En order från servicecenter genererar, via de digitala systemen, automatiskt ett e-postmeddelande som skrivs ut av entreprenören och läggs i chaufförens fack på kretsloppscentralen.

### **Bedömning**

Samverkan mellan aktörerna i de interna processerna har förbättrats.

Samtliga aktörer behöver arbeta fullt ut i det gemensamma digitala systemet för att kvalitetsäkra och effektivisera processen.

### **3.5 Servicecenters handläggning av felanmälningar kan göras mer effektiv ur såväl ett medborgar- som tidsperspektiv.**

I renhållningens yttrande över temagranskningen (dnr 2014/KS 0499) framgår att renhållningen ska avlasta servicecenter i ärenden som är mer komplicerade och tidskrävande. För att underlätta bedömningen av vilka ärenden som kan skickas till renhållningen för handläggning håller en gränsdragningslista på att tas fram.

En mer omfattande kunskapsbank som samhällsvägledarna kan använda för att direkt kunna ge svar till medborgare är ett exempel på förbättringsåtgärder. En annan metod är att ta fram standardsvar som samhällsvägledarna kan använda sig av.

## **Bedömning**

Verksamheterna behöver fortsatt utveckla samverkan och metoder så att ärenden hanteras mer effektivt.

### **3.6 Det saknas systematik i uppföljningen av avvikelser och rutiner på drift- och avtalsmötena.**

Renhållningen ansvarar för att avtalsuppföljning görs med entreprenören. Detta görs på drift- och avtalsmötena. I temagranskningen framkom att systematisk uppföljning av avvikelser och rutiner saknades på dessa möten.

De gemensamma mötena följer numera en tydlig struktur och de dokumenteras. Avvikelse, felanmälningar och övrig statistik går igenom. På varje möte sker en uppföljning av hur tidigare ärenden, som togs upp på föregående möte, har hanterats.

## **Bedömning**

Drift- och avtalsmötena har en tydlig struktur och uppföljning sker kontinuerligt.

### **3.7 Metoder för att följa upp, analysera och redovisa i vilken grad mål och kvalitetsgarantier har uppfyllts kan förbättras och göras tydligare.**

I temagranskningen framkom att metoderna för att bedöma i vilken mån både mål och kvalitetsgarantier uppnåtts var otydliga och behövdes ses över.

Renhållningen gör uppföljningar av statistik på avvikelser och felanmälan månadsvis och resultatet delges både entreprenör och servicecenter.

För att redovisa i vilken grad kvalitetsgarantierna har uppfyllts används endast andelen felanmälningar. För att göra en fullständig bedömning behöver både felanmälningar och verksamhetens egen kvalitetsuppföljning utgöra underlag.

## **Bedömning**

Verksamheten har till en del metoder för att följa upp kvalitetsgarantierna.