

Handlingsplan parkmiljö – återrapporering av uppdrag från stadsdelsnämnden

Bakgrund

I samband med Östermalms stadsdelsnämnds beslut om verksamhetsplan och budget för 2016 uppdrog stadsdelsnämnden åt förvaltningen att utreda huruvida en återflyttning av avdelningen för parkmiljö var möjlig. I utredningen som gjordes analyserades både de ekonomiska förutsättningarna för en återflytt och de önskemål om förbättringar av kvalitet som legat bakom utredningsuppdraget. Önskemålen om förbättringar av kvaliteten var sammanfattade av Miljöpartiet de gröna, Socialdemokraterna och Vänsterpartiet i Östermalms stadsdelsnämnd i sex punkter enligt nedan:

- Att grönområden sköts bättre och att klagomålen därmed minskar.
- Att medborgardialogen förbättras.
- Att nämnden får bra redovisningar av klagomål, hur dessa har åtgärdats och hur lång tid det tagit.
- Att samarbetet med olika samarbetspartners vid Östermalms stadsdelsförvaltning förbättras.
- Att personalen är ute mer i stadsdelen och upptäcker fel och brister tidigare och ser till att dessa åtgärdas snabbare.
- Att nämndens önskemål bevakas kraftfullt i exploateringsarbetet.

I utredningen konstaterades att kvaliteten på verksamheten är god (utifrån de möjligheter som finns till jämförelser med stadens mål och verksamheten i andra stadsdelar), men att det – som alltid – finns potential till förbättringar.

Utredningen framhöll vidare att kvalitetsförbättringar uppnås snabbare och mer effektivt genom en utveckling av processtyrningen än genom organisatoriska förändringar, dessutom beräknades en återflyttning innebära en kostnadsökning på cirka 250 000 kronor per år för Östermalms stadsdelsnämnd. I linje med utredningens rekommendationer var förvaltningens slutsats därför att det både av kvalitetsmässiga och ekonomiska skäl är mer ändamålsenligt att arbeta för att genomföra de kvalitetsförbättringar som föreslås i utredningen än att göra en återflyttning av avdelningen.

Den 24 november 2016 (dnr 2016-560-1.1.) gav stadsdelsnämnden förvaltningen i uppdrag att, inom ramen för nuvarande organisation,

utforma en handlingsplan för genomförande av de kvalitetsförbättringar som föreslås i utredningen, samt att uppföljningen av kvalitetsförbättringarna återkopplas till nämnden i samband med 2017 års tertialrapport 1.

Handlingsplan

Förvaltningen har utformat en handlingsplan och vidtagit flera åtgärder för att uppnå kvalitetsförbättringar med resultatuppfyllelse enligt uppdraget. Dessa redovisas utifrån Miljöpartiet de gröna, Socialdemokraterna och Vänsterpartiet i Östermalms stadsdelsnämnds önskemål om förbättringar och utredningens rekommendationer.

Generellt

Parkmiljöavdelningen har under året arbetat systematiskt med kvalitetsarbetet för hela verksamheten. Metoden och verktyget som valdes för detta arbete var att delta i stadens kvalitetsutmärkelse. Att delta i kvalitetsutmärkelsen innebär en genomlysning av hela verksamheten för att bland annat få syn på verksamhetens styrkor, svagheter och utvecklingspotential. I arbetet beskrivs hur verksamheten arbetar med sitt kvalitetsarbete utifrån stadens mål genom att besvara 22 stycken frågor och ge konkreta exempel hur det praktiskt omsätts, följs upp och utvecklas verksamheten. Den 22 november 2016 vann parkmiljöavdelningen Stockholm stads kvalitetsutmärkelse i kategorin Övriga verksamheter. Detta är i sig ett mått på resultatuppfyllelse i flera punkter utifrån uppdraget om återkoppling på verksamhetens kvalitetsförbättringar.

Förbättringsområden

Att grönområden sköts bättre och att klagomålen därmed minskar

Analys

Utvärdering av gällande rutiner och utveckling av nya metoder och verktyg för uppföljning av parkskötseln behöver tas fram.

Åtgärder

- Nya rutiner för uppföljning och kontroll av parkdriftentreprenörens arbete har tagits fram. Extern konsult har anlåtats som stöd.
- Förvaltningen har påbörjat en utredning kring förutsättningarna för parkskötsel i egen regi.
- Verksamheten har ansökt till stadens digitala råd om att utveckla ett digitalt verktyg för uppföljning av parkskötseln, med utgångspunkt från stadens driftportal.

Resultatuppfyllelse

Effektiv avtalsuppföljning för kontroll av entreprenörer.

Förvaltningens egna kontroller visar att kvaliteten på parkskötseln har höjts betydligt jämfört med 2016. Resultatet från medborgarundersökningen 2016 visar att nöjdheten med parkskötseln på Östermalm når upp till kommunfullmäktiges mål om 68%.

Stadens digitala råd har beslutat att prioritera utveckling av projektet Effektivare uppföljning av parkskötselentreprenader. Projektet är initierat av parkmiljöavdelningen och drivs nu tillsammans med trafikkontoret och representanter från andra stadsdelsförvaltningar.

Att medborgardialogen förbättras

Analys

Det finns en tydlig processbeskrivning för medborgardialog för parkupprustningar, men den behöver kommuniceras och implementeras bättre. Medborgardialog är resurskrävande. För utökad uppdrag med medborgardialog krävs ökade resurser genom tillgång till dialogstöd i relevanta projekt.

Åtgärder

- Generisk processbeskrivning för medborgardialog, finns framtagen av staden.
- Specifika processbeskrivningar för aktuella målgrupper, tas fram för varje projekt.
- Ett förvaltningsövergripande forum för demokratifrågor har bildats, där bland annat processen för medborgardialog för parkupprustningar har kommunicerats.
- Förvaltningen har utöver parkmiljöavdelningens personal kompletterat med extra dialogstöd i relevanta projekt.

Resultatuppfyllelse

Processen för medborgardialog i parkupprustningsprojekt har utvecklats, är kommunicerad och känd på förvaltningen.

Genom mer resurser på förvaltningen som kan vara dialogstöd i parkupprustningsprojekt finns förutsättningar för att medborgardialogen förbättras.

I återföringsrapporten från examinatorerna i kvalitetsutmärkelsen framhålls särskilt att parkmiljöavdelningens tävlingsbidrag ”största styrka är beskrivningen av avdelningens tydliga brukarfokus med

olika former av medborgardialoger som både beskrivs och exemplifieras.” (Citat från examinatorlagets återföringsrapport.)

Att nämnden får bra redovisningar av klagomål, hur dessa har åtgärdats och hur lång tid det tagit

Analys

Det har varit svårt att få fram en redovisning av synpunkter och klagomål beroende på att det tidigare inte varit möjligt att få fram statistik. Genom den nya Synpunktsportalen har dessa möjligheter förbättrats, men kontinuerlig utveckling av systemet är nödvändig för att uppnå önskvärd detaljerad statistik. När förvaltningen kommer att anslutas till stadens driftportal i samband med det digitala förnyelseprojektet som för närvarande pågår, kommer dessa möjligheter att förbättras ytterligare.

Åtgärder

Fylligare och mer detaljerad redovisning av synpunkter och klagomål beskrivs i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Resultatuppfyllelse

Fylligare och mer detaljerad redovisning av synpunkter och klagomål i tertialrapporter och verksamhetsberättelse, utifrån vad som är möjligt att få fram från Synpunktsportalen som den ser ut idag

Att samarbetet med olika samarbetspartners vid Östermalms stadsdelsförvaltning förbättras

Analys

Förbättringsinsatsen ligger i huvudsak i att skapa tydliga samverkansstrukturer, forum och kommunikationskanaler för god kommunikation mellan förvaltningens verksamheter och med nämnden.

Nämndens och avdelningens verksamhetsplan redovisar transparent och tydligt mål och hur prioriteringar i verksamheten sker och följs upp i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Nämndens parkplan utgör styrdokument. Det är viktigt att göra både verksamhetsplan och parkplan kända inom förvaltningen och för nämnden.

Åtgärder

- Tydligt kommunicera att parkmiljöverksamheten är en av Östermalms stadsdelsnämnds kärnverksamheter. (Avdelningen tillhör organisatoriskt Norrmalms stadsdelsförvaltning, men verksamhetsmässigt är 1/3 Östermalm, 1/3 Norrmalm och 1/3 Kungsholmen.)
- Kommunicera parkmiljöavdelningens verksamhetsplan så att den blir känd på förvaltningen.

- Kommunera verksamhetens årsplanering med planerade externa aktiviteter, genom bland annat årsklocka, broschyr som beskriver verksamheten 2017 i ord och bild (kort VP).
- Förändrad och tydligare mötesstruktur för avstämning och information i förvaltningsledningen och med nämndordförande.

Resultatuppfyllelse

Tydliga samverkansstrukturer.

Förbättrat samarbete mellan förvaltningens verksamheter.

Förbättrad dialog mellan nämnd och förvaltning.

Att personalen är ute mer i stadsdelen och upptäcker fel och brister tidigare och ser till att dessa åtgärdas snabbare.

Analys

Att personalen är ute mer i stadsdelsområdet och upptäcker fel och brister utgör en viktig förutsättning för att uppnå en effektiv avtalsuppföljning för kontroll av entreprenörer.

Åtgärder

- Verksamhetens resurser har förstärkts genom att avdelningen har utökats med en parkingenjör, vilket har gjort att ansvarig parkingenjör på Östermalm nu jobbar 100% med Östermalm, jämfört med tidigare 66%.
- Extrapersonal med uppgift att kontrollera och följa upp entreprenörens arbete anställs under sommarperioden.

Resultatuppfyllelse

Förvaltningens egna kontroller visar att kvaliteten på parkskötseln har höjts betydligt jämfört med 2016. Resultatet från medborgarundersökningen 2016 visar att nöjdheten med parkskötseln på Östermalm når upp till kommunfullmäktiges mål om 68%.

Att nämndens önskemål bevakas kraftfullt i exploateringsarbetet.

Analys

Parkmiljöavdelningen deltar aktivt i planering och projektering av nya parker tillsammans med exploateringskontoret. En regelbunden mötesstruktur finns. Det finns även ett tydligt upplägg och en samverkansstruktur för deltagande i exploateringsarbetet på förvaltningen också när det gäller planering för nämndens övriga verksamheter. Det är viktigt att kommunicera detta inom förvaltningen och till nämnden så att det blir känt hur processen och samverkansstrukturen ser ut.

Åtgärder

- Ett PM för Norra Djurgårdsstaden som beskriver nämndens behov av verksamheter i exploateringsområdet har tagits fram och samordnats av parkmiljöavdelningen. Detta PM utgör en bilaga till flerårsprogrammet.
- Referensgruppen för Norra Djurgårdsstaden har fått en nystart. Representanter från nämnd, förvaltning, exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret deltar.
- Arbetet i miljöprofilarbetet med olika fokusgrupper i Norra Djurgårdsstaden har fått en nystart och stadsdelsnämnden ansvarar för fokusgruppen Leva och Bo, där förvaltningens miljösamordnare är ordförande.

Resultatuppfyllelse

Att nämndens önskemål bevakas kraftfullt i exploateringsarbetet.

Tydliga samverkansstrukturer.

Förbättrat samarbete mellan förvaltningens verksamheter.

Förbättrad dialog mellan nämnd och förvaltning.