

Åsikt Kävlinge Bildning 180101-180630
Ärende 4
BN 2018/192

Bildningsnämnden

Åsikt Kävlinge Bildning 180101-180630

Förslag till beslut

Bildningsnämndens beslut

Bildningsnämnden godkänner återrapporteringen av Åsikt Kävlinge för perioden 180101-180630.

Ärendebeskrivning

Återrapportering av inkomna åsikter till Bildningskansliet under våren 2018.

Beslutsunderlag

- Åsikt Kävlinge VT18

Bildning

Beslutande, Barbro Börjesson
Sektorschef Utbildning

Föredragande, Jimmie Brander
Kvalitetsstrateg

Beslutet ska skickas till

För kännedom

Kommunstyrelsen

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

för bildnings verksamhetsområde, 2018-01-07—2018-06-17

Under perioden har det inkommit totalt 21 stycken synpunkter. Av dessa har 21 stycken lämnats in via hemsidan, 0 stycken via e-post, 0 stycken via blankett och 0 stycken via telefonsamtal. Fördelningen av synpunkterna återfinns här nedan.

Fördelning av synpunkter	Antal	%
Enhet/avdelning		
Bildningskansli	1	4,8
Förskola	2	9,5
Lärcentrum	2	9,5
Grundskola	5	23,8
Kultur & Fritid	9	42,9
Ej angett	2	9,5
Totalt	21	100

Synpunktstyp	Antal	%
Beröm	1	3,8
Förslag	4	15,4
Fråga	8	30,8
Klagomål	13	50
Felanmälan	0	0
Övrigt	0	0
Totalt*	26	100

Kategori	Antal	%
Avgifter	3	10,3
Fysisk miljö	7	24,1
Information	3	10,3
Skadegörelse	0	0
Bemötande	1	3,4
Handläggning	0	0
Lagstiftning	1	3,4
Tillgänglighet	2	6,9
Delaktighet/Inflytande	3	10,3
Service & Tjänster	4	13,8

2 (3)

Övrigt	5	17,2
Totalt*		

* Summan för antal överensstämmor inte alltid med antalet registrerade synpunkter då flera alternativ kan väljas.

Få inkomna åsikter/synpunkter gör det svårt att tyda några mönster.

Precis som tidigare år ser vi att frågor inom Kultur & Fritids verksamhet fortsatt är i majoritet. Dessa gäller exempelvis Kulturskolans avgift, Fritidsgårdarna samt Bibliotekens fysiska miljö.

Inom grundskolan är det några få "blandade" klagomål samt ett par på skolskjutsen som inkommit.

Åtgärder	Antal	%
Åtgärdat /Kommer att åtgärdas	3	3,7
Kommer inte att åtgärdas	1	3,7
Tas med i framtida planering	7	25,9
Hänvisning till annan myndighet/organisation/företag	1	3,7
Överförs till diariet för fortsatt behandling	0	0
Frågan är besvarad	15	55,6
Totalt*	28	100

Resultat	Antal	%
Felet åtgärdat	0	0
Förbättrad information	5	20,8
Förbättrad service/tillgänglighet	3	12,5
Förbättrad kvalitetsgaranti	0	0
Förändrade rutiner	3	12,5
Förbättrat kundlöfte	2	8,3
Förbättrad fysisk miljö	1	4,2
Utbildning av personal	1	4,2
Ingen förändring	9	37,5
Totalt		

* Summan för antal överensstämmor inte alltid med antalet registrerade synpunkter då flera alternativ kan väljas.

Kultursskolans avgifter är återkommande. Både gällande terminsavgift såsom instrumentavgift, åsikterna menar att dessa är för höga. Dessvärre leder inte dessa åsikter till någon förändring då avgifterna beslutas politiskt.

Åsikter om fritidsgårdarna har även inkommit. En åsikt som tas med i framtida planering är om fritidsgården kan erbjuda verksamhet för unga tonåringar under eftermiddagar.

Förra året samma period inkom även då en del åsikter gällande skolskjutsfrågan. Skolskjutsen var i fokus i samband med avslöjandet av att Bergkvara Buss misstänktes fuska med diverse reparationer på sina bussar samt ha en dålig arbetsmiljö för sina anställda. Uppföljning av avtalet med Bergkvara Buss visade att det inte fanns några indikatorer som pekade på att missförhållanden skulle råda i kommunen.

Under perioden inkom en del åsikter gällande badhusfrågan. Flera av dessa åsikter var förslag från medborgare där handläggare fick återkoppla att badhusbyggnation var en politisk fråga.

3 (3)

Svarstid för mottagningsbekräftelse	Antal	%
Inom 2 dagar	12	57,1
Mellan 3-5 dagar *	1	4,8
Mer än 6 dagar	1	4,8
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	7	33,3

** Noteras bör att systemet inte känner av om det rör sig om arbetsdagar eller helgdagar.*

De synpunktslämnare som lämnar kontaktuppgifter och vill ha svar ska inom två arbetsdagar få bekräftelse om att vi har tagit emot synpunkten och uppgift på vem som är handläggare för ärendet och dennes kontaktuppgifter.

Svarstid för handläggares svar	Antal	%
Inom 14 dagar	14	66,7
Mellan 15-20 dagar *	2	9,5
Mer än 21 dagar	0	0
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	5	23,8

När statistiken togs ut hade samtliga som lämnat en synpunkt fått svar.

Handläggare ska inom 14 dagar kontakta synpunktslämnaren med antingen ett svar på frågan eller annan återkoppling i ärendet. Sent svar beror oftast på den mänskliga faktorn.

Samtliga synpunkter ska publiceras på hemsidan om de inte innehåller sekretessuppgifter eller är kränkande. Av inkomna synpunkter har 2 stycken inte publicerats på hemsidan. En av åsikterna innehåller uppgifter om annan person, den andra åsiktslämnaren hänvisades till KKB.