

Återrapportering Åsikt Kävlinge
Ärende 4
BN 2017/164

Bildningsnämnden

Återrapportering Åsikt Kävlinge

Förslag till beslut

Bildningsnämnden beslutar att godkänna återrapportering enligt nedan.

Ärendebeskrivning

Återrapportering av Åsikt Kävlinge för bildningsnämnden under perioden 2017-01-01 till och med 2017-06-30 enligt bifogad bilaga.

Bildning

Jonny Norrby
Chef Kultur och Fritid

Katrin Knudsen
Teamledare Bildning

Beslutet ska skickas till

För kännedom
Kommunstyrelsen

Bildningsnämnden, Miljö- & Byggnadsnämnden,
Socialnämnden och Tekniska nämnden

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

Statistik och riktlinjer för återrapportering återfinns under
<U:\Kavlinge\Förvaltningsövergripande\DF Respons - Åsikt Kävlinge\Statistik\2017>

Mall för bilaga till tjänsteskrivelse återfinns i samma mapp

Viktigt i återrapportringen är att förutom statistiken få med information om:

- Vilka grupper av frågeställningar har kommit in för perioden?
- Finns det återkommande åsikter?
- Ge exempel på åsikter som har förbättrat verksamheten
- Finns det några intressanta frågeställningar?

Gör ett slumpmässigt urval på några synpunkter som kategoriserats med "Tas med i framtida planeringar" för samma period men året innan. Vad har hänt med dessa synpunkter har man gjort det man har lovat, om inte varför?

Det är bara att höra av sig om någon vill ha hjälp med att söka ut dessa synpunkter. I mappen återfinns även en manual på hur man söker ut synpunkter.

Viktig information som berör Miljö & Teknik är att från och med den 1 juni 2015 driftsattes Felanmälan i samma system som för Åsikt Kävlinge. Detta innebär att invånare och besökare kan felanmälan digitalt via hemsidan. Det kan betyda att felanmälingar som tidigare kom in via Åsikt Kävlinge nu kommer som Felanmälan vilket kan göra att antalet synpunkter över tid förändras för Miljö & Teknik.

Nämndens återrapportering lämnas till kommunstyrelsen efter beslut. Kommunstyrelsen behandlar ärendet 2017-10-25, handlingarna ska vara överlämnade senast 2017-10-05.

Med vänlig hälsning
Marie Göransson

Återrapportering Åsikt Kävlinge

för bildningsnämndens verksamhetsområde, 2017-01-01–2017-06-30.

Under perioden 2017-01-01–2017-06-30 har det inkommit totalt 39 stycken synpunkter. Av dessa har 39 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.

Ingen större förändring har skett jämfört med motsvarande period föregående år. Under samma period 2016 inkom 40 synpunkter totalt. Den största förändringen är att synpunkter relaterade till förskolan har minskat med drygt hälften. Under samma period föregående år hade även Kävlinge lärcentrum och särskilt stöd skola var sin synpunkt.

Fördelning av synpunkter	Antal	%
Enhet/avdelning		
Kultur och Fritid	22	56,4%
Grundskola	12	30,8%
Förskola	3	7,7%
Bildningskansli	2	5,1%
Totalt	39	100,0%

Synpunktstyp	Antal	%
Beröm	2	4,4%
Förslag	15	33,3%
Fråga	9	20,0%
Klagomål	18	40,0%
Felanmälan	0	0
Övrigt	1	2,2%
Totalt*	45	100,0%

Kategori	Antal	%
Avgifter		
Fysisk miljö	16	30,2%
Kompetens	0	0
Skadegörelse	0	0
Bemötande	1	1,9 %
Handläggning	0	0
Lagstiftning	0	0
Tillgänglighet	10	18,9%
Delaktighet/Inflytande	6	11,3%
Service & Tjänster	8	15,1%

Övrigt	10	18,9%
Information	2	3,8 %
Totalt*	53	100,0 %

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

Ange värde 0 om synpunkt saknas under rubrik ovan.

Flerparten av synpunkterna berör den fysiska miljön samt tillgänglighet och service.

Synpunkter som berör den fysiska miljön handlar om exempelvis idrottsanläggningar och miljön i omklädningsrummen samt inne- och utemiljö och temperatur i kommunens lokaler.

Tillgänglighet, service och tjänster handlar om exempelvis säker skolskjuts, tidningar på bibliotek, skatepark och sparkcykelpark.

Åtgärder	Antal	%
Åtgärdat/ Kommer att åtgärdas	3	6,0 %
Frågan är besvarad	19	38,0%
Kommer inte att åtgärdas	8	16,0%
Tas med i framtida planering	13	26,0%
Hänvisning till annan myndighet/organisation/företag	3	6,0 %
Framförd till ansvarig politiker	4	8,0 %
Totalt*	50	100,0%

Resultat	Antal	%
Felet åtgärdat	0	0
Förbättrad information	2	5,1 %
Förbättrad service/tillgänglighet	2	5,1 %
Förbättrad kvalitetsgaranti	0	0
Förändrade rutiner	2	5,1 %
Kostnadsbesparing	0	0
Politiskt beslut	0	0
Utbildning av personal	0	0
Förbättrad fysisk miljö	3	7,7 %
Ingen förändring	30	76,9%
Totalt	39	100,0%

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

Tabellen "Åtgärder" beskriver hur synpunkten har blivit processad. Tabellen "Resultat" beskriver vad som har genomförts för att åtgärda synpunkten.

När det gäller den fysiska miljön så har följande förbättringsåtgärder genomförts: Duschdraperi i omklädningsrum, innemiljön på bibliotek samt temperaturen på biblioteket i Löddeköpinge.

Många av synpunkterna handlar om beröm till personal, åsikter om nya byggnationer som badhus, åsikter om lärarsituationen i Kävlinge, anställning på kommunal skola, åsikter om halltider i

idrottsanläggningar, och åsikter om platsen för skolavslutning. Därför är det naturligt att synpunkten hamnar i någon av kategorierna "frågan är besvarad" och "ingen förändring".

Exempel på synpunkter som klassificerats som "tas med i framtida planering" från föregående år är:

- Förslag för badhus. Detta har åtgärdats genom att det tagits beslut om nytt bad i Kävlinge.
- Öppettider på gårdarna. Detta har inte åtgärdats till följd av lågt besöksantal.
- Större utrymme för barn på biblioteken. Detta har åtgärdats genom att införskaffa en stor soffa samt två sittpuffar för barnen att krypa i. Dessutom tvättas babybassängen regelbundet.

Svarstid för mottagningsbekräftelse	Antal	%
Inom 2 dagar	25	0,64 %
Mellan 3-5 dagar *	0	
Mer än 6 dagar	0	
Obesvarat		
Svar ej möjligt/ önskat	14	0,36 %

* 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	26	0,67 %
Mellan 15-20 dagar *	1	0,02 %
Mer än 21 dagar	0	
Obesvarat	0	
Svar ej möjligt/ önskat	12	0,31 %

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.

En synpunkt har besvarats inom intervallet 15-20 dagar. Det gäller "Integrera förskola med äldreboende"

Samtliga synpunkter ska publiceras på hemsidan om de inte innehåller sekretessuppgifter eller är kränkande. Av inkomna synpunkter har 1 stycken inte publicerats på hemsidan. Detta är påtalat.