

Återrapportering av Åsikt Kävlinge
Ärende 4
BN 2018/13

Bildningsnämnden

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

Förslag till beslut

Bildningsnämndens beslut

Bildningsnämnden beslutar att godkänna återrapporeringen enligt underlag och lägga densamma till handlingarna.

Ärendebeskrivning

Återrapporeringen av Åsikt Kävlinge för bildningsnämnden avser den senare hälften av 2017, d v s 2017-07-23 - 12-28.

Beslutsunderlag

- Återrapportering av Åsikt Kävlinge 2017-07 - 12

Bildning

Jonny Norrby
Chef Kultur och Fritid

Nils Larsson
Utredare Bildning

Beslutet ska skickas till

För kännedom
Kommunstyrelsen

Återrapportering av Åsikt Kävlinge

för Bildningsnämndens verksamhetsområde, 2017-07-23—2017- 12-28

Under perioden 2017-07-23 — 2017-12-28 har det inkommit totalt 36 stycken synpunkter. Av dessa har 35 stycken lämnats in via hemsidan, inte någon via e-post, inte någon via blankett och en stycken via telefonsamtal. Fördelningen av synpunkterna återfinns här nedan.

Både volymen inkomna synpunkter och fördelningen av dessa mellan de olika enheterna/avdelningarna inom nämndens ansvarsområde motsvarar den bild, som inkomna synpunkter under de senaste åren uppvisat.

Fördelning av synpunkter	Antal	%
Enhet/avdelning		
Förskola	10	27,8 %
Kultur & Fritid	9	25 %
Grundskola	8	22,2 %
Kävlinge Lärcentrum	4	11,1 %
Bildningskansli	4	11,1 %
Saknas	1	2,8 %
Totalt	36	100,0 %

Synpunktstyp	Antal	%
Klagomål	21	48,8 %
Fråga	13	30,2 %
Förslag	9	20,9 %
Beröm	0	
Felanmälan	0	
Övrigt	0	
Totalt*	43	100,0 %

Kategori	Antal	%
Fysisk miljö	13	31,0 %
Service & Tjänster	10	23,8 %
Övrigt	7	16,7 %
Tillgänglighet	6	14,3 %
Information	3	7,1 %
Bemötande	1	2,4 %
Skadegörelse	1	2,4 %

2 (3)

Delaktighet/Inflytande	1	2,4 %
Handläggning	0	0
Lagstiftning	0	0
Avgifter	0	0
Kompetens	0	0
Totalt*	41	100,0 %

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

Eftersom de inkomna synpunkterna fördelade på Bildnings olika verksamhetsområden är relativt få, är det svårt att finna något tydligt mönster i eller inriktning på synpunkterna. För förskolans del uppvisas en liten övervikt av klagomål rörande den fysiska miljön vid Dösjebros förskola. Av inkomna synpunkter, som berör grundskoleverksamheten, kan man skönja en viss övervikt för klagomål och frågor rörande skolskjutsarna. Beträffande övriga verksamhetsområden är de inkomna synpunkterna alltför få, för att det ska gå att utläsa något mönster.

Åtgärder	Antal	%
Frågan är besvarad	23	56,1 %
Tas med i framtida planering	5	12,2 %
Åtgärdat/kommer att åtgärdas	4	9,8 %
Kommer inte att åtgärdas	4	9,8 %
Framförd till ansvarig politiker	3	7,3 %
Hänvisning till annan myndighet/organisation/företag	2	4,9 %
Överförs till diariet för fortsatt behandling	0	0 %
Totalt*	41	100,0 %

Resultat	Antal	%
Ingen förändring	20	54,1 %
Förbättrad information	9	24,3 %
Förbättrad fysisk miljö	5	13,5 %
Förbättrad service/tillgänglighet	2	5,4 %
Förändrade rutiner	1	2,7 %
Förbättrad kvalitetsgaranti	0	0
Kostnadsbesparing	0	0
Politiskt beslut	0	0
Utbildning av personal	0	0
Felet åtgärdat	0	0
Totalt	37	100,0 %

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

Exempel på inkomna synpunkter, som beaktats i planering för kommande åtgärder.

Både detta år och föregående år har det inkommit synpunkter och klagomål på den fysiska miljön för barnen vid förskolan i Dösjebro; lokalerna upplevs som trånga med bl a dålig luft. Dessa synpunkter återfinns i bakgrunden för påtalandet av behovet av om- och nybyggnation av förskola och grundskola i Dösjebro, vilken framförs i lokalförsörjningsplanen 2018 - 2026 för Bildnings verksamheter.

Svarstid för mottagningsbekräftelse	Antal	%
Inom 2 dagar	27	75 %
Mellan 3-5 dagar *	0	0
Mer än 6 dagar	0	0
Obesvarat	0	0

3 (3)

Svar ej möjligt/ önskat	9	0
--------------------------------	---	---

** 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	29	80,5 %
Mellan 15-20 dagar *	0	0
Mer än 21 dagar	1	2,7 %
Obesvarat	0	0
Svar ej möjligt/ önskat	6	16,6 %

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.

Samtliga synpunkter ska publiceras på hemsidan om de inte innehåller sekretessuppgifter eller är kränkande. Av inkomna synpunkter har 35 stycken publicerats på hemsidan. En via telefon muntligt inkommen synpunkt har inte redovisats på hemsidan.