



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

Handläggare
Utvecklare Seppo Räikkönen
Tfn 0522-69 64 50

RAPPORT

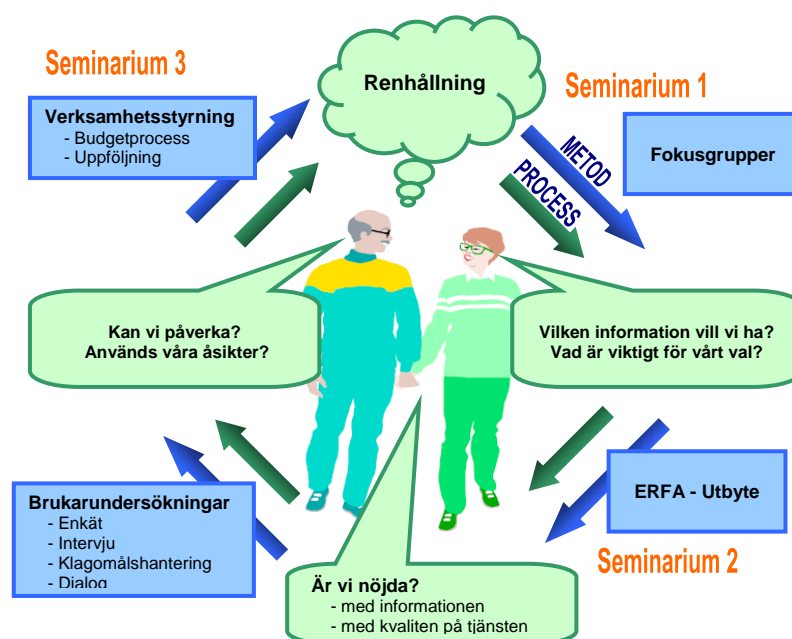
1 (5)

2006-10-11

Utvärdering av servicedeklaration om renhållningsverksamhet 2006.

1. Bakgrund och syfte

Uddevalla kommun drev tillsammans med Sarpsborgs kommun i Norge ett Interreg-projekt vid namn IKIT-Interkommunal IT. I projektet deltog också kommunerna Fredrikstad och Trollhättan. IKIT var ett paraplyprojekt bestående av tre olika delprojekt. Ett av dessa var IKIT-Medborgarvärde som syftade till att utveckla en systematisk arbetsmodell för att ta fram brukarvänlig information och servicedeklarationer samt att utvärdera och följa upp dessa integrerat som en del av kommunernas styr- och ledningssystem. Tekniska kontoret har sedan starten upprättat 4 servicedeklarationer. Deklarationer om vinterväghållning, bostadsfastigheter, va och renhållningsverksamhet. Dessutom pågår arbete med ytterligare två under hösten 2006. .



Kärnan i arbetsmodellen är att informationen inhämtas från medborgare/brukare/kund och utformas med utgångspunkt från att den till innehåll och kvalitet ska innebära ett mervärde för brukaren.



2006-10-11

2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den ny gjorda utvärderingen av servicedeklarationen om renhållningsverksamheten ska betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

Utvärderingsunderlag:	Service-deklaration för renhållning fastställd i Tekniska nämnden 2006 01 09.
Målgrupp:	Renhållningsabonnenter inom Uddevalla kommun.
Metod:	Enkät värderingsskala 1- 4 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av biobiljetter som morot.
Urval:	Utskick till 130 slumpvis utvalda renhållningsabonnenter.
Svarsfrekvens:	78,5%. (Utskick 130 st, inkomna svar 102 st)
Genomförandetidpunkt:	September - Oktober 2006

3. Analysresultat

3.1 Disposition

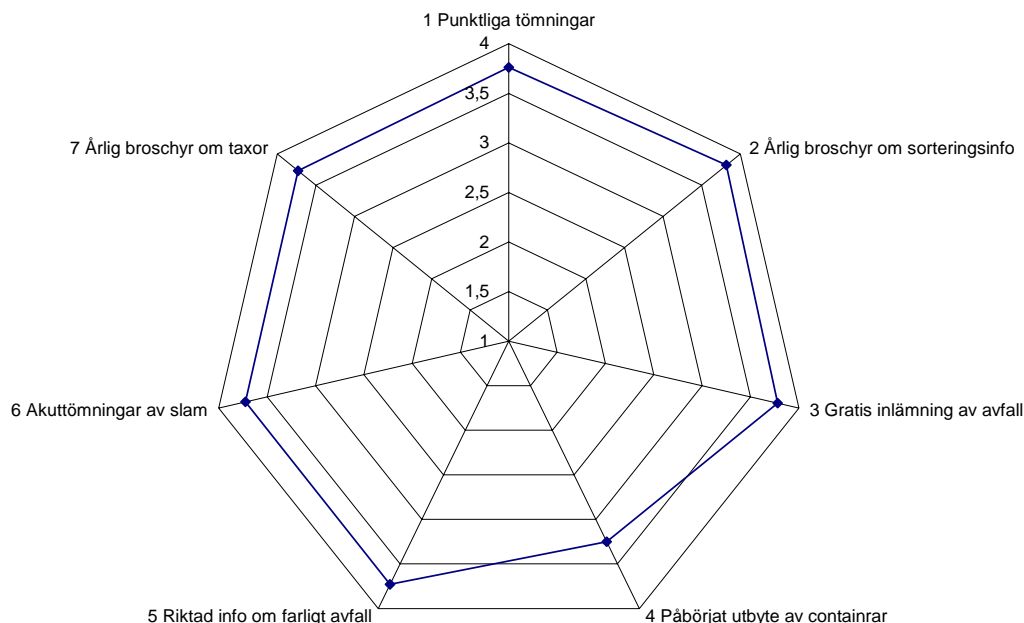
Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Värderingsfrågor om renhållningsverksamheten

Frågorna i enkäten ställdes som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en fyrgradig skala kunnat instämma i olika hög grad där 4 motsvarat ”instämmer helt” och 1 motsvarat ”instämmer inte alls”. Resultatet presenteras i form att ett s.k. polärtdiagram där yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 4 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.



2006-10-11



Sex av sju frågor ges ett medelvärde över 3,7 vilket får betraktas väldigt högt. De punkter i servicedeklarationen som av medborgarna bedöms ha högst måluppfyllelse avser garantin om att tömningar sker punktligt samt att en årlig utförlig broschyr med sorteringsinformation utges till alla hushåll samt att gratisinlämning till återvinningscentraler är möjlig. Ytterligare tre påståenden får i stort sett samma höga måluppfyllelse. En av renhållningens utlovade garantier avviker från övriga med ett målvärde på 3,25. Garantin som lämnats handlar i detta fall om att vi under 2006 ska påbörja ett utbyte av containrar vid återvinningsstationerna till sådana med större inkastluckor. Medelvärdet för samtliga värderingsfrågor är höga 3,7 av 4.

3.3 Otydligheter i materialet

Det kan konstateras att de olika frågorna fått varierande antal svar. Högst antal avgivna svar fick frågorna 1 och 2 med 94 respektive 95 svar och lägst antal svar lämnades på fråga 6 med endast 31 stycken. På denna fråga är utfallet naturligt eftersom endast en del av de svarande berörs av slamtömning.

Så lågt antal svar behöver i sig inte vara ett tecken på otydligheter i materialet utan att alla frågor inte berör den enskilde svarande.



2006-10-11

Det ska tilläggas att ett antal av de svarande har påpekat svårigheter med att besvara vissa av frågorna.

3.4 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. 40 % (41 st) av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra beröm, synpunkter och kritik.

Typ	Antal
Beröm	11
Synpunkter	26
Kritik, missnöje	9

Antalet beröm, synpunkter och kritik/missnöje är fler än de angivna antal svarande. Detta beror på att man uttryckt både beröm och kritik i samma svar.

De inskickade kommentarerna kommer att utgöra en grund för det förbättringsarbete vi har framför oss.

4. Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet av genomförd utvärdering av de garantier som utlovas i renhållningens servicedeklaration har fått väldigt höga siffror. Utfallet 3,7 på en 4 gradig skala får anses högt och ett tecken på att Uddevallaborna tycker att vi utför det vi lovat. Det finns ett annat sätt att redovisa resultatet och det är genom att titta på hur många av de svarande som anger att de instämmer helt eller till stor del i påståendena vi ställt i enkäten. Det resultatet visar att 92% av de svarande anser detta. Således kan vi påstå att 9 av 10 renhållningskunder tycker vi uppfyller våra serviceåtaganden enligt den utlämnade deklARATIONEN.

Resultatet av rapporten kan användas både övergripande och enskilt på Renhållningsavdelningen.

Renhållningsavdelningen har att fundera över lämpliga förbättringar inför fortsättningen och då i första hand med en ökningstakt i utbytet av containrar på återvinningsstationerna samt med de synpunkter och kommentarer som lämnats. För andra delar gäller det att vidmakthålla den höga nivån som finns i verksamheten. Mot bakgrund av de höga resultatvärdena kan man också fundera över om man rent utav kan höja/öka sina löften till gagn för renhållningskunder men också som en sporre för utvecklingsarbetet inom egen verksamhet.



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

RAPPORT

5 (5)

2006-10-11

4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, tekniska nämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen.

Extern publicering sker på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohusläningen.

Seppo Räikkönen
Tekniska kontoret