

Rapport klagomål och avvikelser 2020

Förslag till beslut

Renhållningsstyrelsen beslutar
att godkänna rapporten

Sammanfattning

Avvikelsehantering avser både reklamationer som inkommer från kunder och interna avvikelser som rapporteras in från chaufförer. I snitt registrerades 119 reklamationer och 4 591 avvikelser per månad för årets elva första månader. tjänster. Den enskilt största reklamationen avser utebliven tömning som motsvarar 75 % av rapporterade reklamationer De största avvikelserna från fordonen avser "Ej utställt kärl" 39 % och "Tomt kärl" 32 %.

Underlag för beslutet

- Renhållningsverkets tjänsteskrivelse 2020-02-12 Ange kort skrivelsens rubrik Rapport klagomål och avvikelser
- Rapport reklamationer jan-nov 2020
- Rapport avvikelser jan-nov 2020

Ärendet

Avvikelsehantering avser både reklamationer och interna avvikelser. Reklamationer är det som kund eller allmänhet framför om renhållningsverkets verksamhet. Det finns flera olika kanaler för att framföra sina synpunkter. Dessa är; e-tjänster, via hemsidan, e-post, telefon, brev och personlig kontakt. Reklamationer dokumenteras i verksamhetens affärssystem (Future). Interna avvikelser är brister som personalen rapporterar. När det gäller kvalitetsfrågor hanteras det i ett stödsystem (mobile) till affärssystemet med koppling till kund-, anläggning och tjänsteinformation. Avvikelser i interna processer och miljöarbetet hanteras via formulär på intranätet och

2020-12-02

Diarienummer

RH 2020/0175

avvikelser gällande arbetsmiljö hanteras i HR-systemet (LISA).

Renhållningsarbetarna kan direkt, via fordonsdatorer, kommunicera med verksamhetssystemet och därmed också kundtjänst. Detta fungerar främst för villakärlden som har identitetstaggar som läses automatiskt vid tömning. Enkelheten att registrera via fordonsdatorer gör att denna kanal är den dominerande kanalen vad gäller antalet rapporterade avvikelser.

Antal ärenden

I augusti förra året (2019) ökade antal registrering av reklamationer då organisationen fullt ut infört processen kring ärendehantering. Antalet reklamationer var i snitt 96 st. under perioden september - december 2019.

Under de första elva månaderna 2020 inrapporterade i snitt 119 st. avvikelser per månad, ökningen är en effekt av att systemet använts mer fullt ut under innevarande år.

Avvikelserna som registreras internt via fordonsdatorer ligger på en nivå 4 591 registrering i snitt för de elva första månaderna.

Antal registrerade avvikelse har ökat under året från årets första månad strax under 1 900 st. till över 5 500 avvikelser för november månad. Utökning av taggade kärll, tillgång till fler fordonsdatorer, riskinventering av arbetsmiljö samt ökat fokus på rutinen avvikelse och registrering förklarar det ökade antalet avvikelser.

Kategorier av ärenden

Den enskilt största reklamationen från kund avser utebliven tömning som motsvarar 75 % av reklamationer.

Koderna "Ej utställt kärll" och "Tomt kärll" motsvarar 39 % respektive 32 % av avvikelserna registrerade intern från fordon.

Avvikelser som avser trasiga kärll skapar med automatik arbetsorder för åtgärd till servicegruppen. Den rutinen är proaktiv och kan minska reklamation från kunden. Den mest frekventa reklimationsorsaken är "utebliven tömning".

2020-12-02

Diarienummer
RH 2020/0175

Beredning

Statistik är framtaget från kundprogrammet Future.

Barnets bästa

En barnkonsekvensanalys har inte bedömts relevant i ärendet.

Ekonomiska konsekvenser

Ett fullt utbyggt och uppföljning avvikelshantering kan minska reklamationer från kund och därmed minska administration inom förvaltningen.

Therese Fällman
Renhållningsdirektör

Agneta Ingemarsson
Ekonomichef

Beslutet skickas till

Akten