

Kontrollutvalget: Møte 09.12.2019

Saksnr. Sakstittel 37/19 Forvaltningsrevisjon innbyggerkommunikasjon - rådmannens oppfølging av vedtak

Vedtak:

1. Kontrollutvalget tar rådmannens redegjørelse til orientering.
2. Kontrollutvalget ber rådmannen om en ny orientering om status på gjennomførte og igangsatte tiltak på sitt møte i juni 2020.

Rådmannens tilbakemelding knyttet til enhetene Teknisk drift og Bygg- og eiendom.

Bygg og eiendom

Bygg og eiendom har fra og med 14. januar 2020 har innført digital arbeidsbok som skal benyttes ved bestilling av våre tjenester.

Denne erstatter boken, eposten eller den muntlige forespørselen til driftsleder som enhetenes bestillingsmåte tidligere var på.

Alle arbeidsoppgaver er med denne knyttet til hvert enkelt bygg.

Digital arbeidsbok kan benyttes på mobiltelefon eller nettbrett og lastes ned fra APP store eller Android. Navnes – MittBygg. Utviklet av NKF – Norsk kommunalteknisk Forening for kommunene.

Fordelen er at dette er en enkel måte å registrere arbeidsoppgaver på og enhetene kan følge med på egne saker og se når ting er påbegynt og avsluttet. Bestiller har full oversikt over sine bestillinger og kan purre hvis behov.

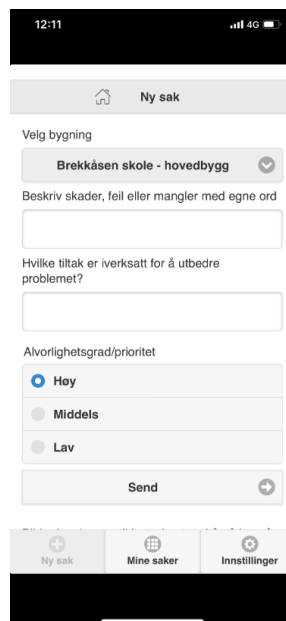
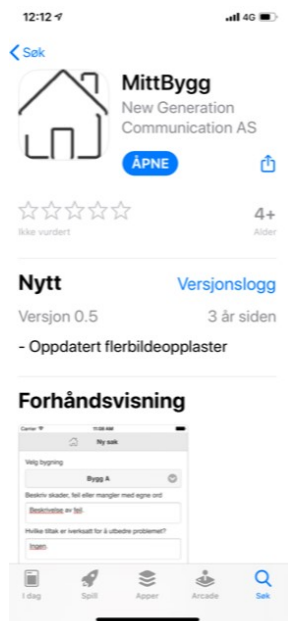
Bygg og eiendoms fordel er at alle saker blir registrert og kan følges opp, vi får et system som registrerer alle oppgavene vi utfører, hvor lang tid vi reagerer og avslutter arbeidene. Vi vet hvem bestiller er og i tillegg kan større vedlikeholdsoppgaver registreres og benyttes i en vedlikeholdsplan.

Bilde viser hvordan forsiden i Appstore ser ut, samt brukersiden.

Velg bygning og beskriv arbeidsoppgaven, velg prioritet og send.

Oppgaven kommer da som oppgave i driftsleders APP og som varsel på dennes epost.

«Mine saker» vises da nederst på siden.



Foreløpig er det flest ledere som har tilgang til dette, men De kan gi oss tilbakemelding på andre innen Deres enhet som skal kunne bestille på dette. Hovin skole og barnehage er ikke operativt på dette ennå da vi venter til driftsleder har gått av med pensjon til høsten 2020.

Utfordring er at hverken enhetene eller driftslederne er vant med å benytte digitale verktøy i hverdagen og det tar tid å innføre dette. Vi er avhengig av at alle enhetene starter med å benytte dette og se at dette er nyttig for Dem. Noen enheter er flinke og benytter dette aktivt så som Presttrøa barnehage, Gåsbakken skole, Lundamo skole og barnehage, Høyeggen skole, Kosekroken og Gimsøya barnehage.

Fremtidig planer er at alle arbeidsoppgaver, egenkontroller og sjekklister for våre driftsledere som i dag består av papirutgaver skal inn i dette systemet og slik får vi god sporbarhet og dokumentasjon på at alle våre oppdrag og lovpålagte oppgaver.

Teknisk drift

PROBLEMSTILLINGER:

Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicesenteret og enhetene god service og veiledning.

Følger ansatte opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeidet innen egen enhet

Hvordan sikrer kommunen at henvendelser fra innbyggerne blir fulgt opp og besvart innen rimelig tid.

1. I sammendraget står det at Teknisk drift har forbedringspunkt når det gjelder kompetanse, men i selve rapporten står det «De aller fleste av tjenestemottakerne gir også tilbakemelding om at de anser saksbehandlere ved Teknisk enhet som kompetente.», og «Når det gjelder

inntrykket av kompetansen er de aller fleste enige i at saksbehandlerne har god kompetanse.»

Svarene kan påvirkes av at det har vært mange som har sluttet og mange nye er ansatt.

2. Som revisor sier så kan flere av de som er med i brukerundersøkelsen ikke med sikkerhet si at merknadene er knyttet til Teknisk drift. Dette pga. at tjenestemottakerne ikke klarer å skille mellom Planavdelingen, Byggesakskontoret og Teknisk drift.
3. Hvis en summerer resultatene fra brukerundersøkelsen i tabell 3 på side 31 er det oppgitt et snitt for Melhus på 4,7 og et snitt på 4,9 for Norge. Dette stemmer ikke hvis en summerer tallene, da er snittet for begge 4,8.
4. Plan VVA på Teknisk drift har et stort press på utbyggingssaker, med bl.a. overordnede planer og tekniske planer, samt utbyggingsavtaler. Gjentatte ganger leser ikke utbyggerne kommunens VA-norm eller veiledning om hva planene skal omfatte før de sender de inn. Planene er mangelfulle og de satser på at kommunen skal rette opp mangler i planene. Dette påvirker saksbehandlingen.

MERKNADER FRA ENHETSLEDER:

Fungerende enhetsleder hadde kun hatt jobben i 2 uker før revisjonen, og var ikke med på de innledende møtene med Revisjon Midt Norge SA. Han har tidligere jobbet i mange år med å gjennomføre revisjoner og tilsyn.

Det er svært spesielt at de intervjuede ikke ble informert om at alt de sa under intervjuet ble gjentatt i rapporten. Vanligvis i en revisjonsrapport står det hvilke avvik som er registrert og hva det er avvik imot, samt evt. forbedringspunkter, men denne rapporten framstår på mange måter som uklar og lite konkret.

Parallelt med denne revisjonen ble det også gjennomført en revisjon som omfattet investeringsprosjekt. Denne revisjonen ble gjennomført på en langt mer profesjonell og ryddig måte.

Hva har Teknisk drift forbedret etter revisjonen:

- Bemanningen på avd. Plan VVA er styrket. Det samme på Veg, VA og Prosjekt.
- Det utarbeides bedre veiledning og rutiner i forhold til bedre kvalitet på planene fra utbyggere, og dermed raskere saksbehandling.
- Det vurderes å legge et gebyr for behandling av utbyggingssaker, for å få bedre kvalitet på innkomne planer (som bl.a. Skaun og flere andre kommuner har).
- Det har blitt gjennomført regelmessige møter med Servicekontoret for rydde opp i etterslepet på ESA, som har oppstått når mange har sluttet. Restanselistene er vesentlig redusert/fjernet. Dette tas opp som tema på kontormøtene et par ganger i året.
- Hjemmesiden blir regelmessig oppdatert.

- Vi jobber aktivt med klarere målstyring i Stratsys.
- Vi har satt mål på at vi skal gjennomføre internrevisjoner på enheten.
- Enheten er godt i gang med å få på plass et Kvalitetsstyringssystem i EQS, med bl.a. flere rutiner.
- Den nye omorganiseringen av Teknisk drift medfører en langt bedre ansvars- og rolleavklaring.