

KVALITETSREDOVISNING FÖR SAMHÄLLSUTVECKLINGSNÄMNDENS VERKSAMHETER



Samhällsutvecklingsnämnden

2017-05-29

Strategiskt ledningsstöd

SUN-2017/13

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehåll

1	UTVECKLINGSOMRÅDEN.....	4
2	INLEDNING.....	5
2.1	Varför en kvalitetsredovisning	5
2.2	Kvalitetsaspekter och upplägg.....	5
3.	VERKSAMHETER OCH VOLYMER.....	6
3.3	Samhällsbyggnadskontoret	6
3.3.1	Organisation.....	6
3.4	Gatuenheten	7
3.4.1	Uppdraget	7
3.4.2	Verksamheten i Knivsta kommun 2016	7
3.5	Park- och naturenheten.....	9
3.5.1	Uppdraget	9
3.5.2	Verksamheten i Knivsta kommun 2016	10
3.6	Avfallsenheten.....	10
3.6.1	Uppdraget	10
3.6.2	Verksamheten i Knivsta kommun 2015/2016	10
3.7	Bostadsanpassning.....	12
3.7.1	Uppdraget	12
3.7.2	Verksamheten i Knivsta kommun 2016	13
3.8	Vatten och avlopp	13
3.8.1	Organisation.....	13
3.8.2	Uppdraget	14
3.8.3	Verksamheten i Knivsta kommun 2016	15
3.8.4	VA-taxa	15
4.	STYRNING OCH LEDNING	16
4.3	Målprocessen- från kommunfullmäktige till verksamheterna.....	16
5.	MEDBORGAR- OCH KUNDPERSPEKTIV.....	20
5.3	Kvalitetsdeklarationer	20
5.3.1	Gatuskötsel	20
5.3.2	Parkskötsel	20
5.4	Synpunkts- och klagomålshantering.....	20
5.4.1	Kommunens riktlinjer.....	20

5.4.2	Uppföljning 2016	21
5.5	Medborgardialog	21
5.6	Kundnöjdhet	21
5.6.1	Medborgarundersökning	21
5.6.2	Servicemätning via telefon och e-post	24
5.6.3	Information på hemsidan	26
5.6.4	Kundundersökningar	26
6.	MEDARBETARPERSPEKTIV	26
6.3	Personalresurser och bemanning	26
6.4	Arbetsmiljö	26
6.4.1	Arbetsituationen vid samhällsbyggnadskontoret 2016	26
6.4.2	Medarbetarenkät	27
6.4.3	Sjukfrånvaro	29
6.5	Kompetens och fortbildning	29
6.5.1	Gatuenheten	29
6.5.2	Park- och naturenheten	29
6.5.3	Avfallsenheten	29
6.5.4	Strategier och bostadsanpassning	30
7.	VERKSAMHETSSTYRNING	30
7.3	Samverkan och samarbete	30
7.3.1	Park- och naturenheten	30
7.3.2	Avfallsenheten	30
7.3.3	Gatuenheten	30
7.3.4	Strategier, samordnare och bostadsanpassning	30
7.4	Kvalitets- och förbättringsarbete	31
7.4.1	Gatuenheten	31
7.4.2	Park- och naturenheten	31
7.4.3	Avfallsenheten	31
7.4.4	Bostadsanpassning	31
7.4.5	Hållbarhetssamordnare	31
8.	UTVECKLINGSOMRÅDEN	32
8.3	Uppföljning av utvecklingsområden från tidigare kvalitetsredovisning	32
8.4	Aktuella utvecklingsområden	34

1 UTVECKLINGSOMRÅDEN

Kvalitetsredovisningen syftar till att ge en bild av resultat och kvalitetsnivå i samhällsutvecklingsnämndens verksamheter. Kvalitetsredovisningen omfattar inte planenheten då deras kontorstillhörighet under 2016 var bygg- och miljökontoret.

Kvalitetsredovisningen ska ge underlag för styrning och utveckling i verksamheterna. Bedömningen är att kvaliteten i verksamheterna i det stora hela är god, men att det finns ett antal utvecklingsområden som kan förbättra resultat, måluppfyllelse och kvaliteten ytterligare.

De utvecklingsområden som lyfts fram i kvalitetsredovisningen för 2016 är följande:

- Den röda tråden från vision, kommunfullmäktiges mål, nämndens mål ner till verksamheten behöver förtydligas. Samtliga enheter behöver arbeta med verksamhetsplanering i form av verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser där man bryter ned fullmäktiges och nämndens mål till aktiviteter. Verksamhetsberättelserna på enhetsnivå ligger sedan till grund för nämndens verksamhetsberättelse med analys av måluppfyllelse. Måldialoger mellan nämnd och verksamhet är ett sätt för både verksamheten och politiken att tydliggöra den röda tråden. Måldialogen tjänar även syftet att skapa en tydlighet i styrningen. Vid måldialogerna ges tjänstepersonerna en möjlighet att föra en dialog med politikerna om vad de ser är prioriterade områden i verksamheten som politikerna i sin tur har stor nytta av att känna till i arbetet med att sätta relevanta mål för nämnden.
- Verksamheten har en rad olika politiskt antagna styrdokument som styr verksamheten med olika mål, till exempel avfallsplan, parkeringsstrategi, grönstrukturplan med flera. Det finns indikationer på att arbetet utifrån politiskt antagna styrdokument inte sker strukturerat idag. Arbetet med dessa styrdokument behöver struktureras och följas upp. Enheterna bör på ett tydligt sätt redovisa i sina verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser hur de arbetar med målen i dessa dokument, vilka aktiviteter de genomför kopplat till dokumenten samt en analys av måluppfyllelse.
- Samhällsbyggnadskontoret har ett stort behov av att skapa stabilitet i ledarskapet. Verksamheten har haft en turbulent tid under 2015 och 2016 vad avser ledarskapet. Med anledning av detta finns det ett stort behov av ett tydligt och närvarande ledarskap som kan leda arbetet framåt och skapa struktur och tydlighet i verksamheten och för medarbetarna.

2 INLEDNING

2.1 Varför en kvalitetsredovisning

Kommunen har ett generellt uppdrag att följa upp och kontrollera all kommunal verksamhet enligt kommunallagen¹. Som en del i detta har Knivsta kommunfullmäktige beslutat att kvalitetsredovisningar ska upprättas för kommunens kärnverksamheter².

Redovisningen ska ge en bild av resultat och kvalitetsnivå, samt ge underlag för styrning och utveckling. Denna kvalitetsredovisning syftar till att visa på måluppfyllelse och kvalitet i berörda verksamheter och att utifrån det lyfta fram förslag på utvecklingsområden som kan förbättra resultat, måluppfyllelse och höja kvaliteten i verksamheterna.

KVALITETSREDOVISNINGAR SKA
GE EN BILD AV KVALITET OCH
RESULTAT OCH LIGGA TILL
GRUND FÖR STYRNING OCH
UTVECKLING.

Knivsta kommunfullmäktige

2.2 Kvalitetsaspekter och upplägg

I kommunens mål och budget står angivet att det för kärnverksamheterna ska skrivas kvalitetsredovisningar antingen på årsbasis eller vartannat år. Upplägget i kvalitetsredovisningen utgår från kommunens styr- och kvalitetssystem³.

Kvalitetsredovisningen baseras på följande underlag:

- Verksamhetsplaner, verksamhetsberättelser, medarbetarundersökningar, medborgarundersökningar
- Jämförelser och statistik som har utförts och sammanställts av branschorganisationer och myndigheter
- Resultat av interna och externa granskningar eller tillsyner
- Intervjuer med enhetschefer och kontorschef

För att åstadkomma en jämförelse av utveckling görs om möjligt jämförelser med tidigare år och med andra jämförbara kommuner och landet i helhet.

I varje kvalitetsredovisning lyfts ett antal utvecklingsområden fram. De utvecklingsområden som uppmärksammas i senaste kvalitetsredovisningen följs upp i ett särskilt kapitel i slutet av denna redovisning.

Syftet med upplägget är att kvalitetsredovisningen ska ge en bild av kvalitet och resultat och ligga till grund för styrning och utveckling.

Kvalitetsredovisningen är sammanställd av verksamhetscontroller Malin Eriksson.

¹ SFS 1991: 900

² Mål och budget för Knivsta kommun 2014 (KF 2013-06-19)

³ Så här arbetar vi i Knivsta kommun, Styr- och kvalitetssystem, antagen av ledningsgruppen i Knivsta kommun 2012-05-02 och senast reviderad i december 2013.

3. VERKSAMHETER OCH VOLYMER

3.3 Samhällsbyggnadskontoret

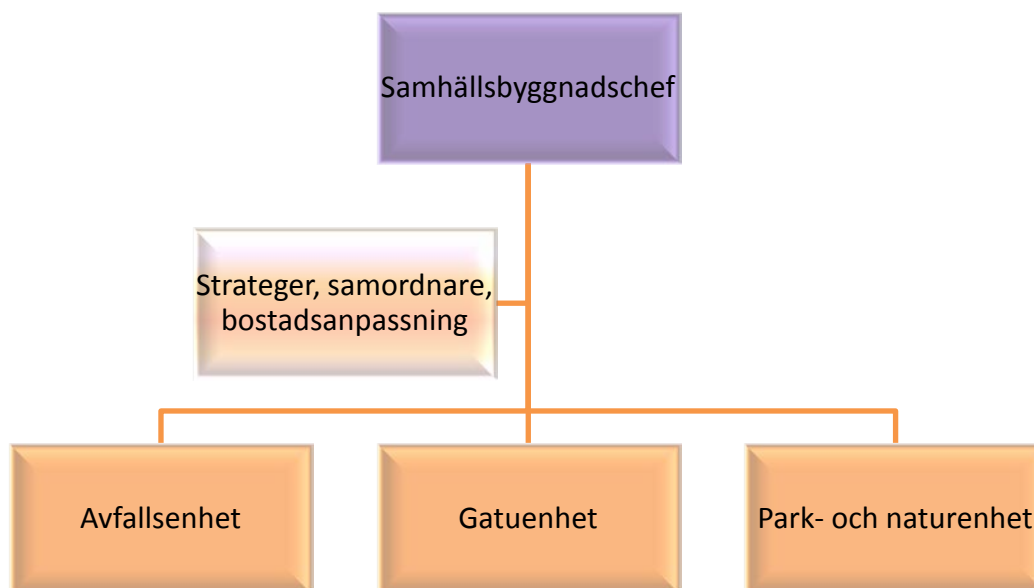
3.3.1 Organisation

Samhällsutvecklingsnämnden ansvarar för följande verksamheter:

- Avfall
- Vatten och avlopp
- Gator och vägar
- Trafik- och infrastrukturplanering
- Parkeringsövervakning
- Park- och naturvård
- Översiktsplanering
- Energi- och miljöstrategier
- Bostadsanpassning
- Vindkraftverk

Fysisk planering (planenheten) är en del av samhällsutvecklingsnämndens verksamhetsområde och budgeten för verksamheten ligger under samhällsutvecklingsnämnden. Däremot är enhetens kontorstillhörighet bygg- och miljökontoret och det är bygg- och miljöchefen som är deras chef. Från och med augusti 2017 kommer verksamheten att flyttas över till samhällsbyggnadskontoret. Med anledning av detta är planenheten inte med i 2016 års kvalitetsredovisning men kommer att ingå i nästkommande kvalitetsredovisning.

Samhällsbyggnadskontoret var under 2016 organiserade enligt följande:



3.4 Gatuenheten

3.4.1 Uppdraget

Verksamheten ansvarar för att planera, bygga och underhålla kommunens infrastruktur för trafik samt för övervakning vad gäller trafiköverträdelser och bortforsling av skrotbilar.

Verksamheten har att förhålla sig till en rad olika lagar och författningar på nationell nivå, bland annat Väglag (1971:948) och Plan- och bygglag (2010:900), men även andra dokument såsom referensverket Allmän material- och arbetsbeskrivning (AMA)⁴.

När det gäller ansvaret för upprättande av lokala trafikföreskrifter, parkeringstillstånd och transporttillstånd ligger det under bygg- och miljönämnden och det omfattas därför inte av denna kvalitetsredovisning.

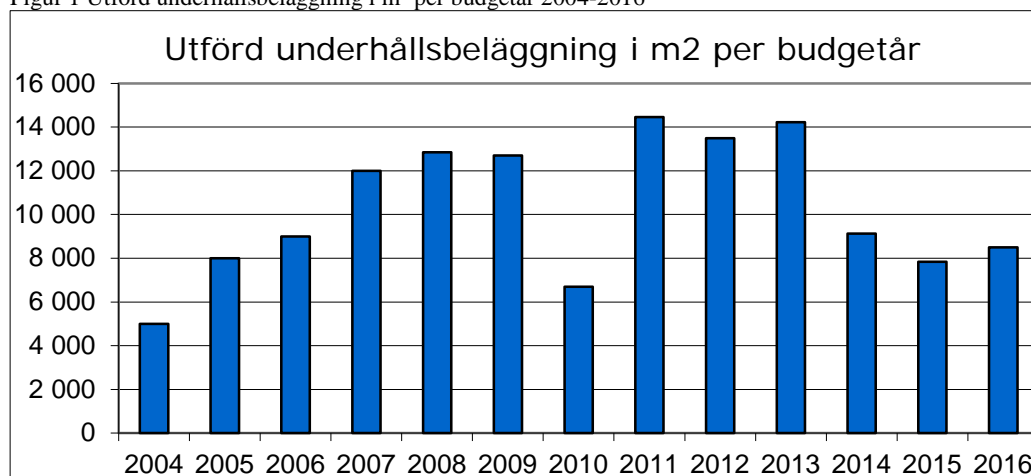
3.4.2 Verksamheten i Knivsta kommun 2016

I och med att kommunen växer ökar också volymen gator, cykelvägar och parkeringar. Under 2016 har verksamheten arbetat med följande projekt:

- Centralvägen skede 2, beläggning från Gredelbybron till gångfartsområdet
- Trafiksäkerhetshöjande åtgärder på Forsbyvägen; farthinder och ny belysning
- Gång- och cykelväg med ny belysning från badet vid Valloxvägen och ner till Tallkottsvägen skede 1
- Brunnbyvägen: förhöjd korsning
- Ny trottoar på del av Rubanksgatan
- Färdigställande och skede 2 arbeten på Sågverkstorget
- Skede 2 asfaltering på sågenområdet
- Mejeriparken/Klyvargatan

Under 2015 och 2016 har det utförts 7 835 m² respektive 8 500 m² underhållsbeläggning av kommunens gator och gång- och cykelvägar, se figur nedan (Figur 1).

Figur 1 Utförd underhållsbeläggning i m² per budgetår 2004-2016



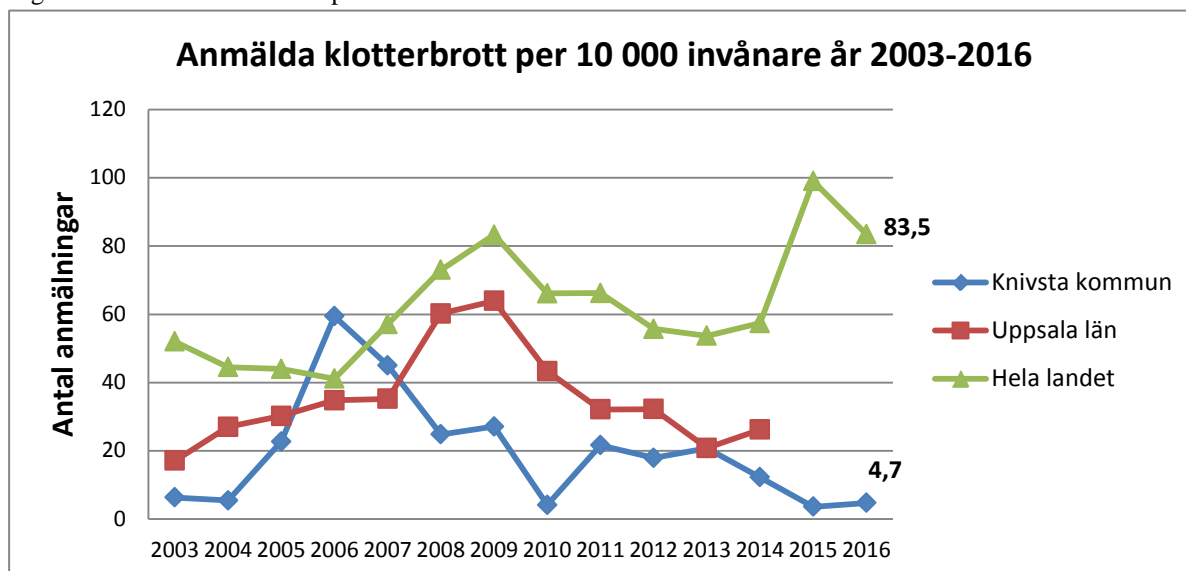
Källa: Driftansvarig, Knivsta kommun, 2016-04-28.

⁴ Allmän material- och arbetsbeskrivning (AMA) är ett referensverk som sammanställs av AB Svensk Byggtjänst och som beskriver krav på material, utförande och färdigt resultat för vanliga arbeten i byggproduktionen. Dessa krav kan ses som sådana som branschen uppfattar som god praxis, allmänt accepterad kvalitet, beprövad teknik och fackmässigt utförande.

Verksamheten utför även klottersanering. Sedan augusti 2011 är klottersanering utlagd på en entreprenör som utför klottersaneringen i kommunen. Sanering av klotter ska enligt beslut från nämnden ske inom 14 dagar från det att anmälan om klotter inkommer. På grund av den kostnad detta innebär för verksamheten har man valt att sanera klotter ett antal gånger under året istället. Undantaget är klotter av allvarigare art såsom innehåller kränkande ord. Om verksamheten skulle klottersanera var 14:e dag skulle kostanden för detta ligga i paritet med kostnaden för snöröjning på årsbasis. Gatuchefen har muntligen informerat nämnden om detta och ett ärende i frågan kommer att skrivas fram till nämnden under 2017.

Vid sammanställningen av den senaste kvalitetsredovisningen hade antalet anmälda klotterfall per 10 000 invånare sjunkit mellan 2013 och 2014, från 20,7 stycken till 12,2 stycken. Även under 2015 fortsatte klotterbrotten att sjunka till 3,5 stycken. Under 2016 ökade klotterbrotten per 10 000 invånare till 4,2 stycken. Statistik på länsnivå är inte längre möjligt att redovisa eftersom polisen numer arbetar i polisregioner.

Figur 2. Anmälda klotterbrott per 10 000 invånare år 2003-2016



Källa: Statistik från Brottsförebyggande rådet (Brå).

Vad gäller vinterväghållningen uppgick kostnaden för vinterväghållning under 2016 till 3 900 228 kronor, siffrorna för 2015 låg på en liknande nivå. Däremot har kostnaden för vinterväghållningen ökat med nästan 1,4 miljoner sedan 2014. Samtlig vinterväghållningen sköts genom entreprenadavtal. Se figuren nedan.

Figur 3 Vinterväghållningskostnad per budgetår 2003-2016



Källa: Förvaltningsekonom, Knivsta kommun, 2017-05-03.

3.5 Park- och naturenheten

3.5.1 Uppdraget

Kommunen är skyldig att se till att allmänna platser uppfyller rimliga krav på trevnad och framkomlighet och en del av detta ansvar vilar på verksamheten för park- och natur. Som en del i detta anordnar och sköter verksamheten bland annat naturområden, parker, planteringar och lekplatser. Det skötseluppdrag som park- och naturenheten har är följande:

- tätortsnära och bostadsnära skog
- parker och grönska i gatumiljö
- natur, betesmarker, våtmarker
- lekplatser
- hundrastgårdar och hundlatrin
- slätter längs gator och g/c-vägar
- viltvård och skydds jakt
- öppna dagvattenlösningar
- skräpkorgar och städning av allmän platsmark
- otillåtna deponier

Utöver detta ansvarar de även för att utsmycka kommunen vid högtider såsom påsk och jul samt viss drift av flertalet anläggningar (konstgräsplan i Alsike, isbanor på sjöis, Mora stenar m.fl.).

Plan- och bygglagen (2010:900) innehåller regler för utemiljön och lekplatsers säkerhet och tillgänglighet. Till stöd har verksamheten att följa gemensamma europastandarder för

lekredskap (som infördes 1999 och reviderades 2008). De innehåller minimikrav för säkerhet.

3.5.2 Verksamheten i Knivsta kommun 2016

Det är flera faktorer som är kostnadsdrivande för park- och naturverksamheten. Ytornas storlek, innehåll och skötselnivå är några sådana kostnadsdrivande faktorer. Det har under de senaste åren skett en relativt stor ökning av ytor som ska skötas och även förskjutningen mot fler intensivt skötta ytor som gräsmattor, ängar och mindre natur- och skogsmarker har fortsatt. Det som framförallt har fortsatt tillkomma är kringytor vid nya gator, bland annat i Alsike och på Sågenområdet i centrala Knivsta.⁵

Verksamheten har under 2016 varit en del i genomförandet av aktiviteter såsom luciakaffe i Lunsenstugan, Knivstaåns dag och torghandel.

3.6 Avfallsenheten

3.6.1 Uppdraget

Kommunerna ansvarar för insamling och behandling av hushållsavfall, med undantag av det avfall som omfattas av producentansvar. Den lag som främst styr avfallshanteringen är Miljöbalken (1998:808). Som komplement till Miljöbalken finns Avfallsförordningen (2011:927) som reglerar avfallshanteringen mer i detalj.

Avfallshanteringen berörs också framförallt i tre av riksdagens 16 nationella miljömål, som ska vara uppnådda år 2020. De mål som rör avfallshantering innebär följande:

- God bebyggd miljö- Total mängd genererat avfall ska inte öka, avfall som resurs ska tas tillvara och påverkan på hälsa och miljö ska minimeras
- Begränsad miljöpåverkan- Minska utsläpp av växthusgaser
- Giftfri miljö- Få bort farliga ämnen ur kretsloppet

3.6.2 Verksamheten i Knivsta kommun 2015/2016

Landets länsstyrelser ansvarar för att ha en samordnande roll i det regionala arbetet med att nå miljömålen.

En ny avfallsplan, eller renhållningsordning som den kallas, antogs av Knivsta kommunfullmäktige i oktober 2015. Enligt miljöbalken ska det finnas en avfallsplan för varje kommun. Avfallsplanen ska bland annat innehålla uppgifter om vilka avfallstyper som uppkommer inom kommunen samt uppgifter om avfallets mängd och ursprung. Avfallsplanen ska även omfatta det avfall som kommunen inte har rådighet över. Det finns också en nationell avfallsplan som anger riktningen för de kommunala avfallsplanerna. I avfallsplanen presenteras hur Knivsta kommun avser bidra inom avfallsområdet till att de nationella miljömålen uppfylls. Syftet är också att beskriva avfallshanteringen inom Knivsta kommun och att tydliggöra kommunens ambitioner på avfallsområdet. Avfallsplanen ska ge ansvariga och allmänhet en helhetsbild av avfallshanteringen och visa på möjligheterna att påverka den. Avfallsplanen vänder sig till alla som bor och verkar i Knivsta kommun. I avfallsplanen finns

⁵ Enhetschef park och natur, Knivsta kommun

fyra inriktningsmål som anger kommunens övergripande målsättningar. Under dessa inriktningsmål finns ett antal delmål som konkretiserar kommunens målsättningar.⁶

Bygg- och miljönämnden i kommunen ansvarar för tillsyn av avfallshanteringen samt tillsyn över hur producenterna sköter insamlingen av tidningar och förpackningar i kommunen. Det har under 2016 genomförts tre tillsyner vid återvinningscentralen och återvinningsanläggningar i kommunen vad avser insamling av tidningar och förpackningar. Tillsynerna (2 st) vid återvinningsstationerna visade tillfredsställande skick. Tillsynen vid återvinningscentralen visade att kreosotuppsamling saknar tak och att el-avfall låg oskyddat från regn men troligtvis beroende på sen inlämning. Vidare visade tillsynen att väderskyddat utrymme för bilbatterier fanns men att två batterier låg utanför. Flera förbättringar konstaterades jämfört med föregående besök 2015. En del kompletterande information begärdes, och ska nu finnas på plats, detta kommer att följas upp under 2017.

Kommunen bedriver inget insamlingsarbete eller avfallsbehandling i egen regi. Det finns avtal för följande entreprenader:

- Insamling av kärl och säckavfall
- Behandling av brännbart avfall
- Behandling av matavfall
- Insamling av slam
- Behandling av slam
- Transport och behandling av material från ÅVC samt bemanning av anläggningen.

Avfall Sveriges värderingsrapport

Intresse- och branschorganisationen Avfall Sverige sammanställer årligen en värderingsrapport över kommuners hållbarhet i avfallshanteringen. Resultatet för Knivsta kommun visas i figuren nedan (Figur 4).

Avfall Sverige gör bedömningen att avgiftsnivån i Knivsta 2016 är hög för en- och tvåfamiljshus och att avgiften är medelhög för lägenheter i flerbostadshus.

Mängden insamlat hushållsavfall och mat- och restavfall har minskat något sedan 2015 och ligger år 2016 på 472 kilo per person respektive 205 kilo per person. Bedömningen av Avfall Sverige är ändå att Knivsta har en god hållbarhet inom området.

Mängden hushållsavfall som deponeras har ökat från 2015 då siffran låg på 5,3 kilo per person, samma siffra låg på 7,0 kilo per person under 2016. Trots att siffran ökat är andelen avfall som deponeras låg och Avfall Sverige bedömer att Knivsta har en god hållbarhet vad avser deponering av hushållsavfall.

Se figuren nedan.

⁶ Renhållningsordning för Knivsta kommun, KF 2015-10-20.

Figur 4. Hållbarhet och kostnader för Knivsta kommuns avfallshantering 2014, 2015 och 2016

		2014	2015	2016
Avgifter och kostnader				
Vanligaste avgift en- och tvåfamiljshus	(Kr/år)	2 340	2 758	2 758
Vanligaste avgift lägenhet i flerbostadshus	(Kr/år)	1 426	1 676	1 676
Totala kostnader hushållsavfall exklusive slam	(Kr/person)	657	796	593
Årskostnad service- och administration exklusive slam	(Kr/person)	191	192	182
Årskostnad insamling mat- och restavfall	(Kr/person)	195	308	317
Årskostnad behandling inklusive fjärrtransport av mat- och restavfall	(Kr/person)	80	92	93
Insamling				
Mängd insamlat hushållsavfall	(Kg/person)	448	496	472
Mängd insamlat mat- och restavfall	(Kg/person)	188	214	205
Mängd insamlat förpacknings- och returpapper	(Kg/person)	58	63	63
Andel förpackningar och returpapper i restavfall	(%)	-	39	39
Andel farligt avfall i restavfall	(%)	-	0,03	0,03
Återvinning				
Andel hushållsavfall insamlat för materialåtervinning, exklusive biologisk behandling	(%)	21	26	26
Andel matavfall som behandlas biologiskt så att växtnäring tas tillvara (rötning och kompostering)	(%)	8,4	9,4	8,7
Deponering				
Mängd hushållsavfall till deponering	Kg/person	4,3	5,3	7

Återvinning/insamling		Avgifter och kostnader	
	Dålig hållbarhet		Hög kostnad
	Mindre god hållbarhet		Medel till hög kostnad
	God hållbarhet		Låg till medel kostnad
	Mycket god hållbarhet		Låg kostnad

Källa: Avfall Sverige, Avfall Web Värderingsrapport Knivsta 2014, 2015 och 2016

3.7 Bostadsanpassning

3.7.1 Uppdraget

Den som har en funktionsnedsättning har rätt till ett ekonomiskt bidrag för att anpassa sin bostad så att han eller hon kan leva ett självständigt liv i eget boende. Rätten till bidrag regleras i Lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag m.m. Lagen innehåller också bestämmelser om återställningsbidrag, vilket är ett bidrag för återställning av bostäder som tidigare har anpassats med stöd av bostadsanpassningsbidrag. Bidragen är kontantbidrag och ska täcka skäliga kostnader för anpassningen och det finns inget kostnadstak i lagen. Det är kommunerna som har ansvaret för bidraget, som beslutar om bidraget och som står för kostnaderna.

3.7.2 Verksamheten i Knivsta kommun 2016

Arbetet med bostadsanpassningsbidrag har fortlöpt enligt den lagstiftning som styr verksamheten. Bostadsanpassningshandläggaren har regelbundet möten med kommunernas arbetsterapeuter som är en viktig samarbetspart i arbetet samt att hembesök hos sökande har genomförts. Bostadsanpassningsprogrammet har under 2016 flyttats till en ny server.

Figur 5. Statistik bostadsanpassningsbidrag 2012 - 2016, Knivsta kommun.

	2012	2013	2014	2015	2016
Registrerade ärenden	91	110	115	109	76
Antal beslut	85	91	119	134	86
över 100 000 kronor	5	0	7	5	2
över 10 000 kronor	14	25	38	41	35
under 10 000 kronor	66	66	74	?	49

År 2016 fattades i Knivsta kommun 86 beslut i bostadsanpassningsärenden. Under 2015 fattades 134 beslut. Ett ärende kan innebära flera beslut. Under 2016 har totalt tre avslag gjorts på ansökningar om bostadsanpassningsbidrag. Fem ärenden har fått delvis bifall. Kommunens handläggare för bostadsanpassningsbidrag tror att antalet registrerade avslag kan öka något i framtiden på grund av att många avslag tidigare gavs muntligt innan skriftlig ansökan inkommit till verksamheten. Sökande uppmanas att skicka in en ansökan även om den kan förmodas bli avslagen. Detta för att den sökande ska ha möjlighet att överklaga beslutet.⁷

För de ärenden i Knivsta kommun som beslutades under 2016 var den genomsnittliga handläggningstiden för bifall 83 dagar, för delvis bifall/delvis avslag 131 dagar och för avslag 51 dagar.⁸ Boverket har inte angivit riktlinjer för hur lång handläggningstiden får vara.

3.8 Vatten och avlopp

3.8.1 Organisation

VA-verksamheten i Knivsta sköts av Knivstavatten AB, dotterbolag till Roslagsvatten AB. Knivstavatten ägs till 99,9 procent av Roslagsvatten och Knivsta kommun äger resterande 0,1 procent av bolaget. Knivstavattens uppgift är att tillhandahålla vatten- och avloppsförsörjning samt att förvalta anläggningstillgångar bestående av i huvudsak



⁷ Handläggare för bostadsanpassningsbidrag.

⁸ Källa: Ärendestatistik bostadsanpassning Knivsta kommun. Handläggningstid är tiden mätt i dagar mellan datumen för start av handläggning och avslut av handläggning.

ledningsnät, reningsverk och pumpstationer belägna i Knivsta kommun. Knivstavatten AB har inga anställda utan köper tjänster för administration, drift och underhåll av Roslagsvatten AB. Förutom Knivstavatten AB ingår i koncernen även Österåkersvatten AB, Vaxholmsvatten AB, Vallentunavatten AB och sedan 2014 även Ekerö Vatten AB.

Knivstas kommunfullmäktige ansvarar bland annat för lokala miljö- och hälsoskyddsföreskrifter, renhållningsordningen, vattenskyddsföreskrifter, samt beslutar om verksamhetsområden för VA och större detaljplaner. Det är också kommunfullmäktige som fastställer va-taxa och avfallstaxa.

Samhällsutvecklingsnämnden har verksamhetsansvar för avfallshanteringen, inklusive hanteringen av slam och andra avloppsfunktioner från enskilda hushåll, samt ansvar för det strategiska arbetet för va. Bygg- och miljönämnden är tillstånds- och tillsynsmyndighet för kommunalt avlopp och dagvattenhantering, samt kontrollmyndighet för större dricksvattentäkter.⁹

3.8.2 Uppdraget

Lagen om allmänna vattentjänster (2006:412) anger att om det med hänsyn till skyddet för människors hälsa eller miljön behöver ordnas vattenförsörjning eller avlopp i ett större sammanhang för befintlig eller blivande bebyggelse ska kommunen dels bestämma inom vilket verksamhetsområde¹⁰ vattentjänsten ska ordnas och dels se till att behovet snarast, och så länge behovet finns, tillgodoses genom en allmän vatten- och avloppsanläggning (va-anläggning)¹¹. Lagen anger också att allmänna va-anläggningar ska ordnas och drivas så att de uppfyller de krav som kan ställas med hänsyn till skyddet för människors hälsa och till miljön och med hänsyn till intresset av en god hushållning med naturresurser.¹²

Annan lagstiftning som rör kommunens va-planering är:

- Miljöbalken som reglerar allt utsläpp av avloppsvatten med utgångspunkt i begreppet hållbar utveckling, samt även alla vattentäkter.
- Plan- och bygglagen som innehåller bestämmelser om planering av mark och vatten och om byggande.
- Livsmedelsverkets författningssamling som via dricksvattenföreskrifterna ställer krav på bland annat beredning, distribution, egenkontroll, provtagningsregler, åtgärder vid kvalitetsförsämringar och kvalitativa gränsvärden för dricksvatten.
- Anläggningslagen som gäller för gemensamhetsanläggningar¹³ för vatten och avlopp.¹⁴

⁹ Strategi för Vatten och Avlopp i Knivsta kommun, KF 2012-09-13

¹⁰ Med verksamhetsområde avses i Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster det geografiska område inom vilket en eller flera vattentjänster har ordnats eller ska ordnas genom en allmän va-anläggning.

¹¹ Med allmän va-anläggning avses i Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster en va-anläggning som har till ändamål att bereda bostadshus eller annan bebyggelse vattenförsörjning och avlopp och som drivs av kommun eller annan huvudman.

¹² Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster

¹³ Med gemensamhetsanläggning menas va-anläggningar för flera hushåll, som inte ägs och drivs av den kommunala huvudmannen.

¹⁴ Strategi för Vatten och Avlopp i Knivsta kommun, KF 2012-09-13

EUs vattendirektiv liksom flera av riksdagens miljökvalitetsmål är relevanta för avloppsverksamheten. För att uppnå de miljökvalitetsmål som rör avloppsverksamheten handlar det främst om att utsläppen måste begränsas och att näringsämnen i slammet ska återföras i kretsloppet.

3.8.3 Verksamheten i Knivsta kommun 2016

3.8.4 VA-taxa

VA-taxan består av två delar, en anläggningstaxa och en brukningstaxa.

Anläggningstaxan är den engångsavgift som en fastighetsägare betalar för att ansluta sin fastighet till den allmänna va-anläggningen. Den ska täcka fastighetens del av kostnaderna för utbyggnaden av reningsverk, vattenverk, pumpstationer, huvudledningar och ledningsnätet fram till tomtgräns. Avgiften ska spegla den genomsnittliga kostnaden det krävs för att bygga ut va i ett område.

Brukningstaxan ska täcka drift- och underhållskostnaderna för anläggningarna men också kapitalkostnader för investeringar eller andra nödvändiga kostnader för att tillhandahålla vattentjänsterna.

Brukningstaxan finansierar drift och underhåll av befintlig anläggning samt kapitaltjänstkostnader för framtunga och ofinansierade investeringar. För att Knivstavatten ska klara kommuninvånarnas växande behov av VA-tjänster kommande år behövdes VA-taxan justeras för att bättre täcka kostnaden för VA-verksamheten. Med anledning av detta beslutade Knivsta kommunfullmäktige i december 2016 att brukningstaxan skulle höjas med 10 procent. Avgiftshöjningarna var nödvändiga för att kunna genomföra de VA-projekt som Knivsta kommun är beroende av för sin planering.

Figur 6. Anläggningsavgift och brukningsavgift för Knivsta med grannkommuner samt riket 2016

	Anläggningsavgift för typhus A¹⁵	Anläggningsavgift för typhus B¹⁶
Knivsta	189 400	718 600
Sigtuna	161 000	693 000
Norrtälje	207 039	703 171
Uppsala	87 500	265 500
Håbo	155 210	451 982

¹⁵ Typhus A avser fastighet med friliggande källarlöst enbostadshus omfattande 5 rok, badrum med WC, tvättstuga, ett extra toaletterum samt garage. Våningsyta 150 m² inkl. garage 15 m², tomtyta 800 m². Fastigheten är ansluten till vatten, spill- och dagvatten.

¹⁶ Typhus B är ett flerbostadshus som är anslutet till vatten, spill- och dagvatten. 15 lägenheter, 1000 m² våningsyta, 800 m² tomtyta.

Brukningsavgift för typhus A

Knivsta	551 kr/mån
Sigtuna	327 kr/mån
Norrtälje	857 kr/mån
Uppsala	386 kr/mån
Håbo	638 kr/mån

Brukningsavgift för typhus B

372 kr/mån
203 kr/mån
581 kr/mån
249 kr/mån
411 kr/mån

Källa: 2016 års taxestatistik, Svenskt Vatten

4. STYRNING OCH LEDNING

4.3 Målprocessen- från kommunfullmäktige till verksamheterna

”Den moderna och kunskapsintensiva småstaden med förankring i en aktiv och levande landsbygd – mitt i tillväxtregionen Stockholm-Uppsala – skapar attraktionskraft både för boende och företag och befäster Knivsta som en föregångskommun för det hållbara samhället.”

Vision 2025 för Knivsta kommun

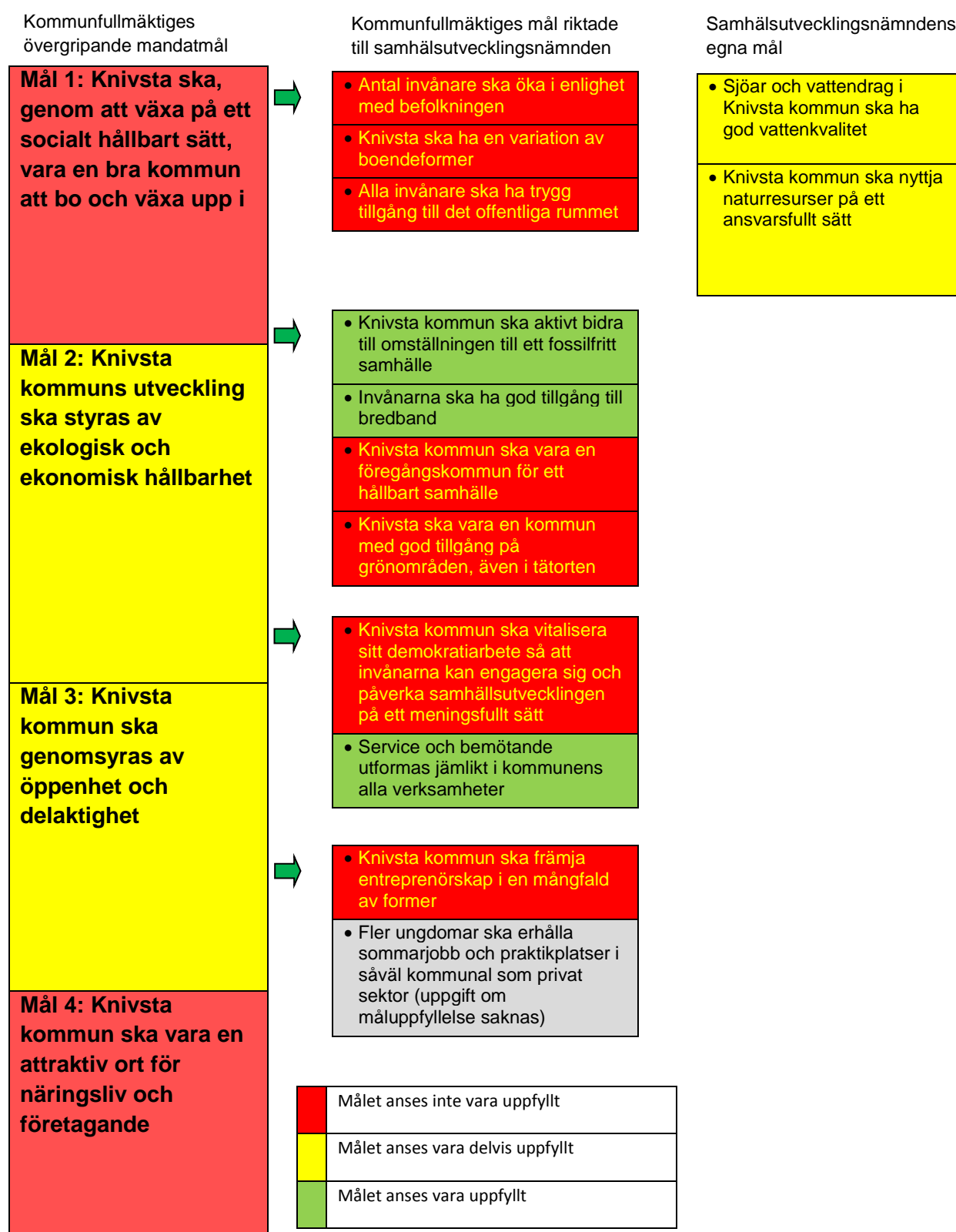
Detta avsnitt beskriver målarbetet, målen och måluppfyllselsen för de samhällsutvecklingsnämndens verksamheter. Kopplat till vision 2025 för Knivsta kommun satte kommunfullmäktige inför 2016 upp fyra övergripande mål med underliggande riktade mål till de olika nämnderna. Samtliga mål mäts genom en eller flera resultatindikatorer. I verksamhetsberättelsen för samhällsutvecklingsnämnden har nuläget för resultatindikatorerna redovisats samt att samhällsbyggnadskontoret har skrivit ner vilka aktiviteter de genomfört i syfte att uppfylla de olika målen. Endast ett mål saknar resultat- och måluppfyllelse, däremot har samhällsbyggnadskontoret beskrivit hur de har jobbat för att försöka uppfylla målet. Utöver kommunfullmäktiges mål hade samhällsutvecklingsnämnden under 2016 två egna mål med tillhörande resultatindikatorer. Dessa mål har delvis uppnåtts.

Måluppfyllnaden visualiseras i figur 7.

I verksamhetsberättelsen finns också en redovisning om måluppfyllnad vad avser det kvalitetsuppdrag som nämnden jobbat med. Kvalitetsuppdragen är indelade i olika områden utifrån det ledningssystem kommunen har. I varje verksamhetsplan ska nämnden göra en analys av de olika kvalitetsuppdragen och sedan avgöra vilka kvalitetsuppdrag de anser vara mest angeläget för nämnden att arbeta med. Samhällsutvecklingsnämnden har under 2016 arbetat med uppdrag och aktiviteter utifrån samtliga områden i kvalitetsuppdragen. Dettas visualiseras i figur 8.

Av samtalen med enhetscheferna finns det olika åsikter om hur tydlig den röda tråden är från vision och KF:s övergripande mål ner till verksamheten. Det saknas också en tydlig styrning av politiskt antagna styrdokument såsom trafikstrategi, avfallsplan och grönstrukturplan. Trafikstrategin innehåller en mängd mål med tillhörande handlingsplan, men det saknas en tydlig uppföljning av arbetet med målen och handlingsplanen. För att skapa en tydligare styrning och för att den röda tråden ska bli tydligare mellan kommunfullmäktiges och samhällsutvecklingsnämndens mål ner till respektive enhet bör verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser tas fram för varje enhet. Inför 2017 har arbetet med att ta fram verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser på enhetsnivå påbörjats, dock inte inom alla enheter. Under 2016 tar en del av enheterna fram planeringsdokument av olika slag, men det tas inte fram verksamhetsplaner direkt kopplade till de politiska målen i mål och budgetdokumentet. Aktiviteter som enheterna utför utifrån politiskt antagna styrdokument bör även beskrivas i enheternas verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser.

Figur 7. Mål och måloppfyllnad för de kommunaltekniska verksamheterna 2016



Figur 8. Samhällsutvecklingsnämndens åtagande och uppfyllelse av desamma utifrån kommunfullmäktiges kvalitetsmål 2016

<p>Medborgarperspektiv:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prioritering av detta kvalitetsuppdrag genom att under det kommande året uppdra till verksamheterna att fortsätta jobba med implementering av policy för full delaktighet 2. Verksamheterna ska se över möjligheten att öka arbetet med de olika intresseorganisationer som finns i kommunen, i syfte att öka medborgarinflytandet i samhällsbyggnadsprocessen. Detta kan ske genom fler öppna seminarium och workshops samt eventuellt införande av fler råd, till exempel hållbarhetsråd och ungdomsråd. 3. Se över möjligheten att synliggöra befintlig information i kommunens databaser genom riktade e-tjänster. 	<p>1. Åtagandet är inte uppfyllt. Det har inte kunnat prioriteras av verksamheterna</p> <p>2. En rad öppna möten med invånarna har genomförts under hösten. ÖP, VA-plan, planprogram Nydal.</p> <p>3. Åtagandet är inte uppfyllt</p>
<p>Medarbetarperspektiv:</p> <p>Under 2016 avser verksamheten att arbeta med analyser och åtgärder kring stressrelaterad sjukfrånvaro så att upplevd stress kan minska.</p>	<p>Förvaltningen har tagit fram en handlingsplan för att åtgärda den psykosociala arbetsmiljön. Arbetet fortsätter under 2017.</p>
<p>Styrning och ledning:</p> <p>Verksamheterna behöver under 2016 arbeta med fler åtgärder för att säkra att handläggning av synpunkter och klagomål utförs på ett enhetligt och skyndsamt sätt.</p>	<p>Åtagandet är inte uppfyllt.</p>
<p>Verksamhetsstyrning:</p> <p>Verksamheterna kommer även 2016 vara öppna för alternativa driftsformer samt att samverka med frivilliga organisationer, allt för att verksamheten ska bedrivas för invånarnas bästa.</p>	<p>Åtagandet har uppfyllts delvis.</p>
<p>Social hänsyn och miljö:</p> <p>Området kommer inte att prioriteras med riktade insatser under 2016. Verksamheterna utför endast ett fåtal upphandlingar i vilka det givetvis ska ställas krav enligt kvalitetsuppdraget, det bedöms dock inte kräva riktade insatser.</p>	<p>Upphandlingsunderlag för separat tömning av fosforfällor har tagits fram. Åtagandet har delvis uppfyllts.</p>
<p>Samhällsutvecklingsnämndens egna kvalitetsuppdrag:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Minska antalet upplevda otrygga platser i kommunen genom inventering och riktade insatser med belysning och anläggning. 2. Översyn av kommunens hållplatser för att säkerställa god funktionalitet och säkerhet. 3. Arbeta vidare med trafiksäkerhetshöjande åtgärder samt riktade informationsinsatser. 4. Att tillsammans med bygg- och miljönämndens verksamheter utvärdera aktuell parkeringsnorm och parkeringssituation i syfte att långsiktigt verka för adekvat parkeringssituation i kommunen. 5. Möjliggöra att ungdomar framgent aktivt kan medverka till ökad utsmyckning av det offentliga rummet. 	<p>1. Tryggare platser har skapats i Tärnanparken, Årummet och längs med Forsbyvägen. Åtagandet har uppfyllts.</p> <p>2. Översyn och åtgärder har genomförts på vissa hållplatser. Åtagandet har delvis uppfyllts.</p> <p>3. Åtagandet har uppfyllts.</p> <p>4. Arbetet med framtagande av en parkeringsstrategi pågår. Åtagandet har delvis uppfyllts.</p> <p>5. Åtagandet har inte uppfyllts.</p>

5. MEDBORGAR- OCH KUNDPERSPEKTIV

5.3 Kvalitetsdeklarationer

Ett av kommunfullmäktiges kvalitetsuppdrag handlar om att kommunens kärnverksamheter ska fortsätta att kvalitetssäkras genom kvalitetsdeklarationer. Kvalitetsdeklarationerna ska beskriva vad kommunens medborgare kan förvänta sig av kommunens verksamheter i fråga om kvalitetsnivå, främst utöver vad som är lagstiftat. Kvalitetsdeklarationer ska följas upp av årligen av verksamheten och revideras vid behov.

5.3.1 Gatuskötsel

Kvalitetsdeklarationen för gatuskötsel antogs av kommunfullmäktige i maj 2010. En avstämning om kvalitetsdeklarationen fortfarande är aktuell och huruvida den efterlevs görs i och med denna kvalitetsredovisning. Avstämningen visar att verksamheten i stort sett sköts i enlighet med det som lovas i kvalitetsdeklarationen.

5.3.2 Parkskötsel

Kvalitetsdeklarationen för parkskötsel antogs av kommunfullmäktige i november 2010. Den sågs över och reviderades senast 2014. En avstämning om kvalitetsdeklarationen fortfarande är aktuell och huruvida den efterlevs görs i och med denna kvalitetsredovisning. Avstämningen visar att samtliga åtaganden utförs enligt vad som anges i deklarationen, endast mindre avvikelser förekommer.

5.4 Synpunkts- och klagomålshantering

5.4.1 Kommunens riktlinjer

I kommunens riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering (antagna av kommunledningen i december 2007) står att synpunkts- och klagomålshanteringen främst syftar till att stärka kommunens roll som servicegivare gentemot allmänheten samt att bidra till verksamhetsutveckling genom att förbättringsområden lyfts fram. Det står vidare att klagomål alltid ska registreras inom två dagar och att registrator då ska skicka en bekräftelse till klagomålslämnaren att ärendet har mottagits och tilldelats en handläggare. Återkoppling ska alltid ske vid klagomål.

KOMMUNEN OCH DESS VERKSAMHET SKA PRÅGLAS AV VALFRIHET; LIKSTÄLLIGHET; ÖPPENHET OCH MEDBORGINFLYTANDE: MEDBORGARNA SKA PÅ ETT ENKELT SÄTT KUNNA TA DEL AV KOMMUNENS INFORMATION OCH BESLUT OCH GES MÖJLIGHET ATT LÄMNA SYNUNKTER OCH FÖRSLAG.

KÄRNVERKSAMHETERNA SKA FORTSÄTTA ATT KVALITETSSÄKRAS, T.EX. GENOM KVALITETSDEKLARATIONER OCH KVALITETSREDOVISNINGAR SOM SKA LIGGA TILL GRUND FÖR STYRNING OCH UTVECKLING.

KOMMUNEN SKA TILLHANDAHÅLLA E-TJÄNSTER SOM BIDRAR TILL UTVECKLING AV DIALOG OCH DEMOKRATI OCH SOM FÖRENKLAR SERVICEN.

Knivsta kommunfullmäktige

Vad gäller synpunkter anges i riktlinjerna att de bör skrivas ned och sammanställas för att kunna ligga till grund för långsiktigt förbättringsarbete. Det står inte angivet att återkoppling måste ske till synpunktslämnaren, men att det med fördel kan göras.

5.4.2 Uppföljning 2016

Enligt riktlinjerna ska en övergripande sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål göras i samband med verksamhetsberättelsen, vilket också gjordes för 2016.

Sammanställningen för 2016 visar att totalt inkommit 193 synpunkter och klagomål till samhällsbyggnadskontoret. Eftersom statistiken i diariesystemet Public 360 inte är korrekt vad avser vilken enhet klagomålet berör eller om klagomålet är besvarat kan sådan statistik inte redovisas¹⁷.

5.5 Medborgardialog

Under 2016 har främst de lagstyrda samråden för nya detaljplaner genomförts som en form av medborgardialoger.

Projektet ”Var är ditt Knivsta” är en form av medborgardialog som genomförts under 2016 där medborgarna har möjlighet att markera platser som röda eller gröna på en karta och berätta vad platserna betyder för dem i syfte att öka förståelsen och kunskapen om hur förvaltning och politik ska tänka när Knivsta ”ska byggas”. Projektet pågår fortfarande.

Två öppna möten om översiktsplanen hölls under hösten 2016, mötena var välbesökta. Även ett öppet möte om VA-planen genomfördes under hösten. Tidigare genomfördes öppna möten frekvent där verksamheten informerade om olika pågående arbeten i kommunen, till exempel grönstrukturplan, men då dessa möten påverkade arbetsmiljön negativt och på så vis blev ett arbetsmiljöproblem beslutades att dessa möten skulle upphöra.

5.6 Kundnöjdhet

5.6.1 Medborgarundersökning

Vartannat år utförs Statistiska centralbyråns (SCB) medborgarundersökning i Knivsta kommun. Den utfördes senast under våren 2015. Nästa medborgarundersökning genomförs under hösten 2017.

Vid undersökningen 2015 tillfrågades ett urval på 1200 personer i åldrarna 18-84 år och av dem besvarade 52 procent enkäten. Resultaten i medborgarundersökningen analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland kommunens medborgare. Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Knivsta kommun som en plats att bo och leva på blev 63, år 2013 var det 64. NRI för samtliga kommunerna som deltagit i undersökningen blev 60, och Knivsta ligger därmed högre än genomsnittet.

¹⁷ Källa: Lisbeth Rye-Danjelsen, enhetschef för registraturen och huvudregistrator.

Fritidsmöjligheter och bostäder är de två områden som lyfts fram som områden där förbättringar bör prioriteras. Fritidsmöjligheterna berör samhällsutvecklingsnämndens verksamheter på så vis att av delarna i området fritidsmöjligheter handlar om tillgången till parker, grönområden och natur, se figur nedan (Figur 14). Arbetsmöjligheter och trygghet är områden som bör förbättras om möjligt.

Vad gäller medborgarnas betyg för kommunens verksamheter redovisas det i Nöjd-Medborgar-Index (NMI), och det sammanfattande NMI-värdet för Knivsta 2015 var 56. Det ligger därmed i stort sett i nivå med de övriga kommunerna som deltog i undersökningen för vilka genomsnittet var ett värde på 54. För Knivsta kommun är förskola, grundskola och miljöarbete de verksamhetsområden som enligt mätningen är de områden där förbättringar bör prioriteras. Inom Renhållning och sophämtning samt idrotts- och motionsanläggningar bör förbättringar göras om möjligt.

Medborgarundersökningens resultat ska tolkas med försiktighet så den bygger på medborgares attityder och inte brukares uppfattning. Det vill säga resultatet är inte direkt kopplat till den verksamhet som kommunen bedriver, och kommunen har således en mycket liten påverkansmöjlighet på måttet. Ur ett politiskt perspektiv är däremot utvecklingen av måttet viktigt att följa och vidta eventuella åtgärder.

Figur 9. Resultat från medborgarundersökningen för Knivsta 2011, 2013, 2015

Faktor/Svarsgrupp	Knivsta 2015	Knivsta 2013	Knivsta 2011	Genomsnitt för alla kommuner 2015
Nöjd Region-Index				
NRI helhet	63	64	58	60
Nöjd med kommunen som en plats att bo och leva på	7,2	7,3	7,1	6,9
Kommunen som en plats som är <i>perfekt</i> att bo och leva på	6,1	6,2	5,7	5,8
Bostäder helhet	60	60	60	55
Möjlighet att hitta ett bra boende	6,4	6,3	6,4	5,6
Utbud av olika typer av boendeformer	5,7	5,7	5,7	5,3
Trivsamt bebyggelse	6,9	7,1	6,9	6,7
Kommunikationer helhet	71	69	66	61
Tillgången till gång- och cykelvägar	6,0	5,8	5,4	6,1
Möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil	8,6	8,6	8,7	8,0
Fritidsmöjlighet helhet	46	49		60

Tillgången till parker, grönområden och natur	7,1	7,4	7,3	7,8
Trygghet helhet	69	71	66	60
Hur tryggt och säkert kan du vistas utomhus på kvällar och nätter?	7,3	7,5	7,0	6,5
Nöjd Medborgar-Index				
NMI helhet	56	56		54
Gång- och cykelvägar:	58	54	53	54
Belysningen av gång- och cykelvägar	6,1	6,0	-	5,9
Underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar	6,3	6,1	-	5,8
Snöröjning av gång- och cykelvägar	5,9	5,5	-	5,6
Trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar	6,4	6,4	-	6,0
Gator och vägar:	57	55	53	54
Belysningen av gator och vägar	6,0	6,2	-	6,2
Underhåll och skötsel av gator och vägar	6,1	5,9	-	5,5
Snöröjning av gator och vägar	5,9	5,6	-	5,6
Trafiksäkerheten på gator och vägar	6,2	6,2	-	6,1
Renhållning och sophämtning:	69	68	66	66
Sophämtningen	7,6	7,7	-	7,7
Tillgängligheten till ÅVC	7,6	7,3	-	7,3
Kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse	6,9	6,6	-	6,5
Renhållningen av parker och allmänna platser	7,1	7,1	-	6,8
Vatten och avlopp:	77	78	79	78
Dricksvattnet	8,2	8,3	-	8,3
Vattenförsörjning	8,2	8,2	-	8,3
Avlopssystem	7,7	7,7	-	7,8

Källa: SCB:s Medborgarundersökning 2015, 2013 och 2011

5.6.2 Servicemätning via telefon och e-post

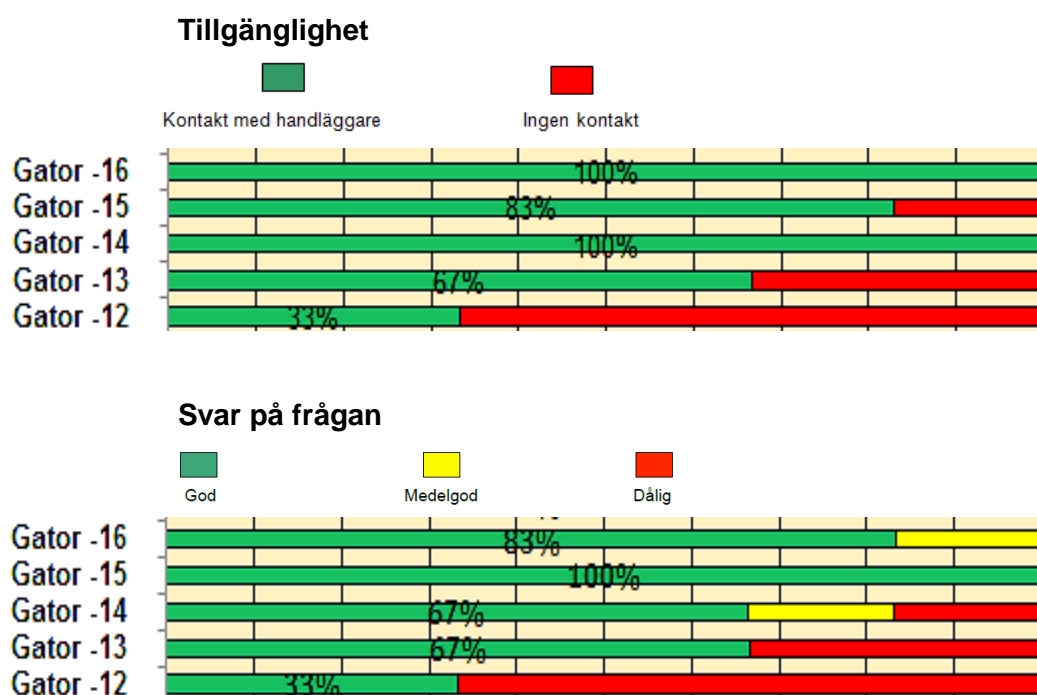
Sedan 2008 har det i Knivsta kommun genomförts mätningar av nivån på den service som ges via telefon och e-post. Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, syftar till att kommuner ska kunna jämföra sin servicenivå med sig själva över tid och med andra kommuner. Mätningen sker genom att företaget som utför mätningen ringer och skickar e-post till kommunen och noterar vad de får för bemötande från kommunen. En av samhällsbyggnadskontorets verksamheter har ingått i mätningen och det är gatuenheten.

Resultatet är överlag gott för gatuenheten, det är endast två områden där de får något sämre resultat och det är svarstiden på e-post och ”svar på frågan”. Resultatet för ”svar på frågan” är inte dåligt, de får 83 procent god och 17 procent medelgod, vilket får anses som ett godkänt resultat. Däremot är resultatet sämre än 2015 års mätning då man hade 100 procent. Med ”svar på frågan” menas i detta hänseende om man har fått svar på den fråga man ställt till en handläggare i telefonen.

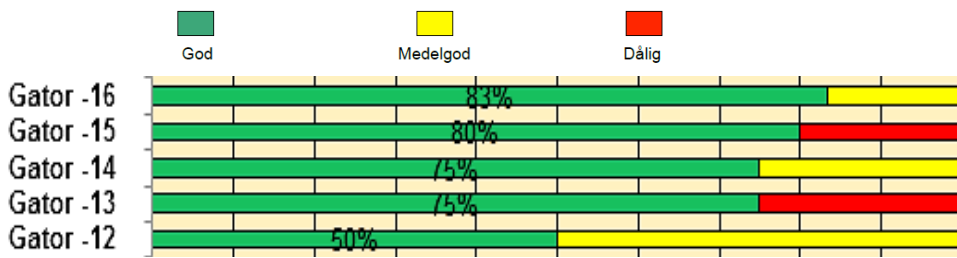
Svarstiderna för e-post har avsevärt försämrats sedan 2015. Vid 2015 års mätning besvarades samtliga e-brev i undersökningen inom ett dygn. Vid 2016 års mätning besvarades enbart 67 procent av e-breven inom ett dygn, de övriga e-breven besvarades inom 1-2 veckor och några e-brev bevarades inte alls.

Tillgänglighet och bemötande i telefon får mycket gott resultat, 100 procent gott bemötande och 100 procent god tillgänglighet. Även avsändarinformation i e-brev visar mycket goda resultat.

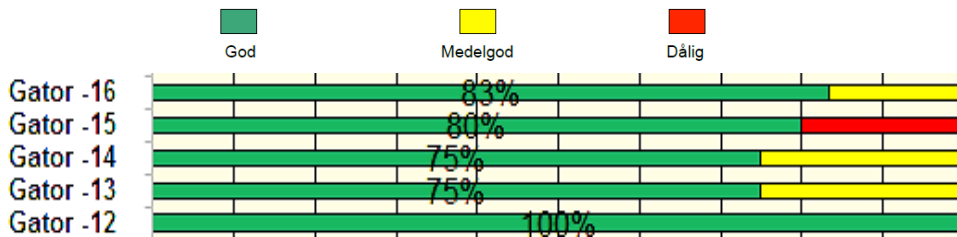
Figur 10. Resultat för gatuenheten i servicemätning 2012-2016



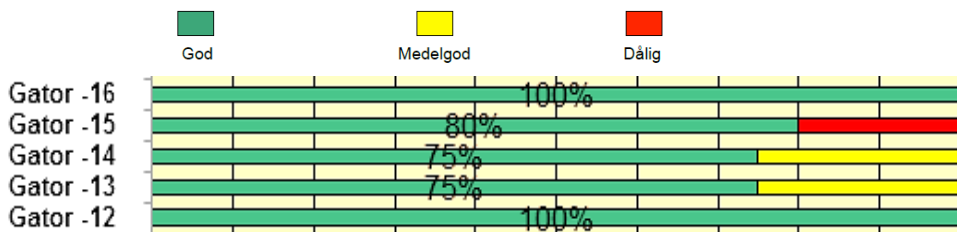
Information



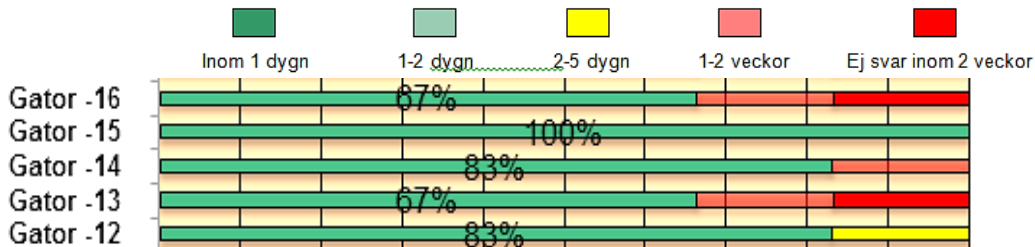
Intresse och engagemang



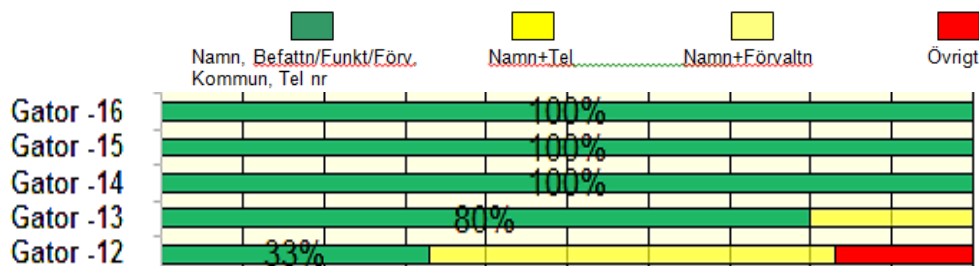
Bemötande



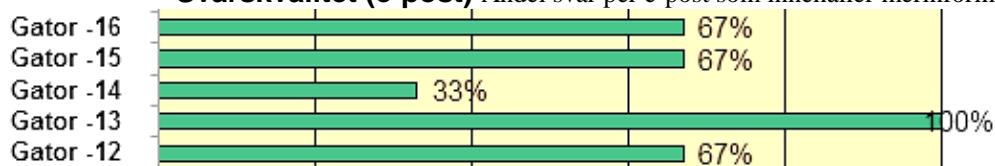
Svarstider (e-post)



Avsändaruppgifter (e-post)



Svarskvalitet (e-post) Andel svar per e-post som innehåller merinformation



Källa: Servicemätning via telefon och e-post 2012-2016

5.6.3 Information på hemsidan

Samtliga enheter och strateger arbetar aktivt för att hålla kontorets frågor aktuella på Knivsta kommuns webbplats. Gatuenheten informerar alltid om arbeten som ska genomföras samt att de som regel brukar lämna lappar i grannarnas brevlådor när ett arbete ska utföras på en gata. Även avfallsenheten är aktiva med att lägga ut information på webben, till exempel när tömning av kärl flyttas på grund av helgdagar. De informerar också om kommande event såsom skräpplockardagen. Förutom att hålla webben uppdaterad arbetar parkenheten även med att lägga ut gröna aktiviteter på kommunens facebookside.

5.6.4 Kundundersökningar

Verksamheternas har under 2015 och 2016 inte genomförts några egna kundundersökningar. Återvinningscentralen genomförde en kundundersökning under hösten 2013 och planerar att genomföra en ny under hösten 2017.

6. MEDARBETARPERSPEKTIV

6.3 Personalresurser och bemanning

Under 2016 drabbades förvaltningen av ett antal uppsägningar. Totalt sade elva personer upp sig från sina tjänster. Uppsägningarna gäller följande funktioner: miljöstrateg, VA-strateg, samhällsplanerare (trafik- och infrastruktur), energistrateg, två stycken fysiska planerare, administratör, driftledare, projektledare, planchef samt samhällsbyggnadschef. En ny samhällsbyggnadschef rekryterades strax efter årsskiftet 2016/2017 och påbörjade sin tjänst i mars 2017. Tjänsterna samhällsplanerare, administratör samt två fysiska planerare återbesattes under 2016. Rekrytering av planchef, gatachef, trafikplanerare, trafikingenjör och projektledare gata genomförs under 2017. Omsättningen av personal, avsaknad av ordinarie kontorschef samt den belastning som kommer av tillväxten i samhället har påverkat verksamhetens produktivitet, och i viss mån även kvaliteten på arbetet.

6.4 Arbetsmiljö

6.4.1 Arbetssituationen vid samhällsbyggnadskontoret 2016

I februari 2016 skickade huvudskyddsombudet för fackförbundet Kommunal en begäran om åtgärd för att uppnå en tillfredsställande arbetsmiljö vid samhällsbyggnadskontoret med hänvisning till arbetsmiljölagen kap. 6 § 6a. Kommunal begärde att Knivsta kommun skulle starta ett arbete för att komma tillrätta med de behov som medarbetarna vid samhällsbyggnadskontoret hade av tydliga uppdrag, närvarande chef, tydliga former för samverkan, tydliga verksamhetsmål och APT månadsvis. Även SACO och Vision har gemensamt skickat in en skrivelse till kommunstyrelsen om arbetsmiljön vid samhällsbyggnadskontoret.

Personel vid samhällsbyggnadskontoret skrev en separat skrivelse och försökte förklara hur de upplevde sin arbetsmiljö. Medarbetarna kände att det som skapade missnöje och ineffektivitet var:

- Problem med intern kommunikation mellan kontorschef och medarbetare
- Osäkerhet kring roller, befogenheter och processer i den interna organisationen
- Avsaknad av stöd från kontorschefen i utförandet av medarbetarnas uppdrag

Kontorschefen valde under våren 2016 att avsluta sin tjänst vid Knivsta kommun och gick vidare till nya uppdrag hos en annan arbetsgivare. Under våren 2017 var rekryteringen av en ny samhällsbyggnadschef klar och påbörjade sitt uppdrag i mars 2017. Arbetet med att skapa effektivitet och en tillfredsställande arbetsmiljö fortgår.

6.4.2 Medarbetarenkät

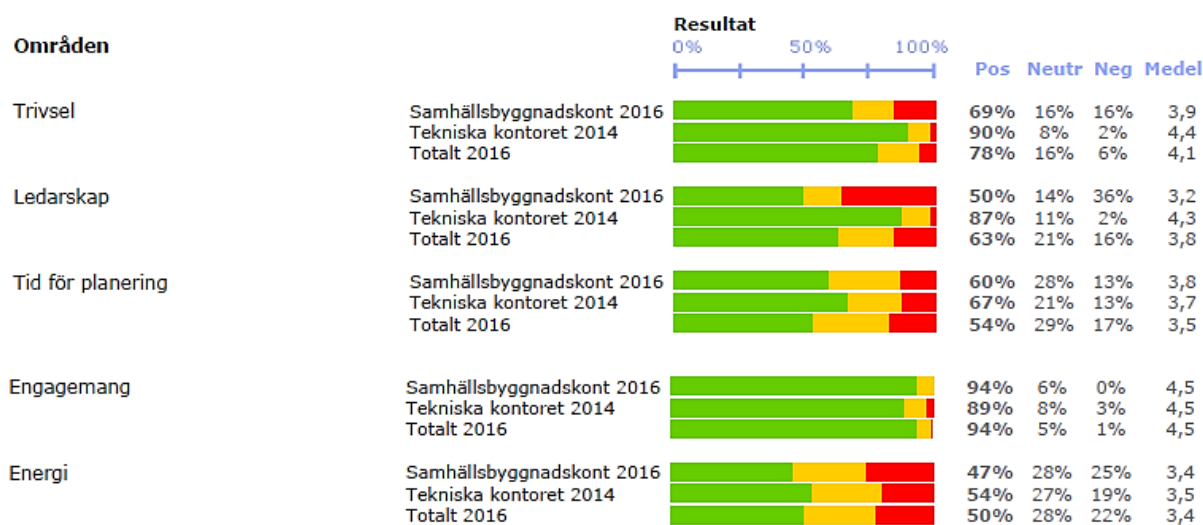
Det genomförs medarbetarundersökningar i Knivsta kommun vartannat år, den senaste gjordes 2016. Samhällsbyggnadskontoret i nuvarande konstellation har enbart genomfört den senaste medarbetarundersökningen. Under 2014 var det tekniska kontoret som ansvarade för de enheter och tjänster som idag är flyttade till samhällsbyggnadskontoret. De jämförelser som görs mellan 2014 och 2016 års resultat görs således mellan tekniska kontoret och samhällsbyggnadskontoret.

Knivsta kommunfullmäktige hade under 2016 ett kvalitetsmål om god hälsa för medarbetarna. Målet var att minst 76 procent av medarbetarna skulle uppge i medarbetarundersökningen att de har god hälsa. Samhällsbyggnadskontoret resultat 2016 var 75 procent vilket innebär att de inte riktigt nådde upp till målet. Däremot var resultatet något bättre än 2014 då resultatet var 69 procent. Resultatet var också bättre än snittet för kommunen som låg på 71 procent.

Resultatet från undersökningen 2016 är på merparten av punkterna sämre än resultatet från 2014. På en övergripande nivå ligger även resultatet för samhällsbyggnadskontoret under snittet för kommunen som helhet på i stort sett alla områden. Undantaget är hälsa, engagemang och tid för planering. Engagemang är det övergripande område som har det mest positiva resultatet. Det sammanvägda resultatet för området engagemang visar att 94 procent av alla som besvarat enkäten är på olika sätt engagerade i arbetet. Det är i nivå med kommunen som helhet och bättre än resultatet för tekniska kontoret 2014. Om man enbart tittar på påståendet ”jag är engagerad i mitt arbete” visar det att 100 % av de som besvarat enkäten är engagerade i sitt arbete. I figuren nedan redovisas gestaltas resultatet från fyra av de övergripande områdena i medarbetarenkäten.

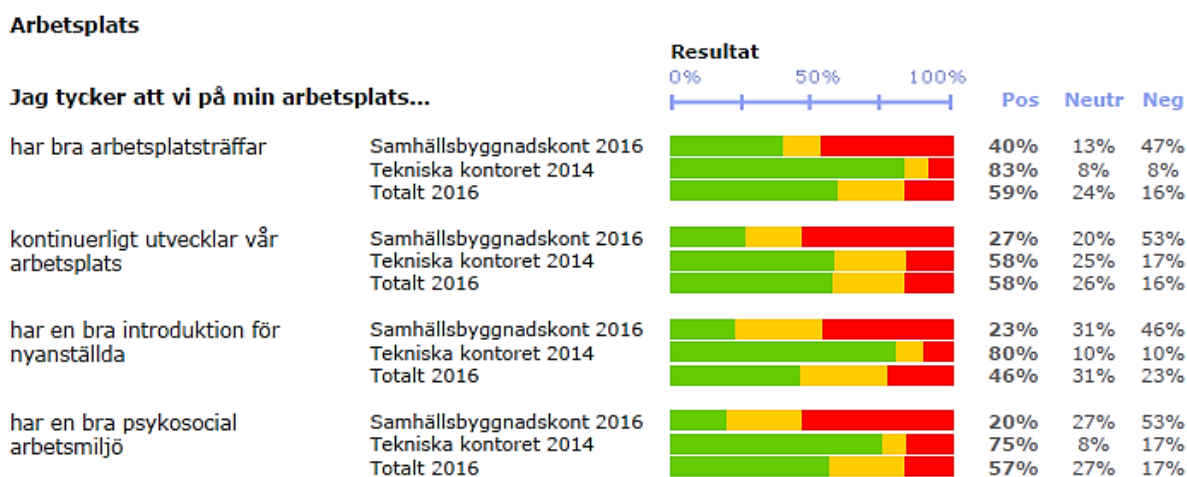
Se figuren nedan.

Figur 11. Medarbetarundersökning 2016.

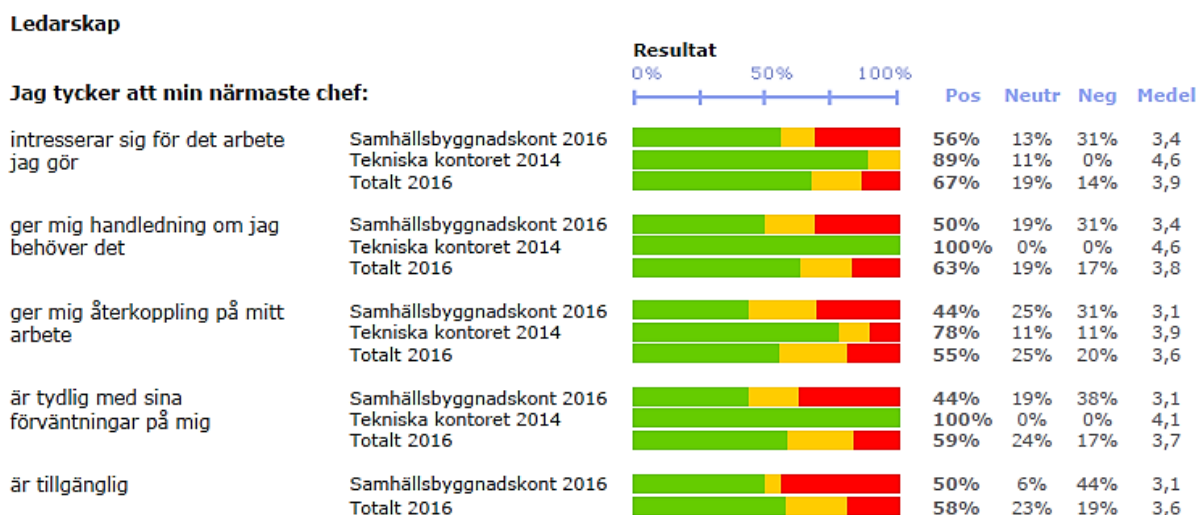


Sett till varje fråga inom respektive område är det framförallt områdena ledarskap, arbetsplats, medarbetarsamtal och kommunledningen som har fått ett lägre resultat. Resultaten är sämre än resultatet 2014 och sämre än snittet för kommunen som helhet. I figuren nedan redovisas några av resultaten inom områdena ledarskap och arbetsplats.

Figur 12. Medarbetarundersökning 2016, resultat för arbetsplats.



Figur 13. Medarbetarundersökning 2016, resultat för ledarskap.



6.4.3 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för anställda inom samhällsbyggnadskontoret har ökat något mellan 2015 och 2016 men ligger fortfarande inom gränsen för Knivsta kommuns mål om en sjukfrånvaro som inte överstiger 5,5 procent. Se figuren nedan. Det är framförallt skillnaden mellan kvinnor och män som sticker ut där kvinnorna har en avsevärt högre andel sjukfrånvaro än männen.

Figur 14. Sjukfrånvaro samhällsbyggnadskontoret 2016.

År	2015	2016
Totalt (%)	3,40	3,78

6.5 Kompetens och fortbildning

6.5.1 Gatuenheten

Medarbetarna i verksamheten har under 2016 deltagit i en rad olika kurser och konferenser, bland annat kurs inom områdena asfaltering, parkeringsövervakning och arbete på väg samt en konferens om trafiksäkerhet.

6.5.2 Park- och naturenheten

Medarbetarna inom verksamheten har under 2016 deltagit i en rad olika kurser, bland annat Träddagarna som handlar om hur man bevarar träd i staden och i äldre kulturmiljöer, skyliftkurs, motorsågsutbildning samt trädvårdning. Enhetschefen och skyddsombud har under 2016 deltagit i arbetsmiljöutbildning.

6.5.3 Avfallsenheten

Medarbetarna inom verksamheten har under 2016 deltagit i seminarier som Avfall Sverige arrangerar samt två användarkonferenser som leverantören för det systemprogram enheten

använder sig av för avfallshantering. Enhetschefen har även deltagit i en konferens som Håll Sverige rent arrangerar.

6.5.4 Strategier och bostadsanpassning

Handläggaren för bostadsanpassning har under 2016 deltagit i två konferenser som Föreningen Kommunalt Bostadsstöd (FKBO) arrangerat. Under 2015 deltog handläggare även i en kurs om tillgänglighet. Hållbarhetssamordnaren deltog bland annat på två konferenser, den ena handlade om den nya hållbarhetslagen och den andra handlade om hållbara kommuner. VA-strategen deltog bland annat på ett seminarium/konferens tillsammans med Roslagsvatten som Länsstyrelsen anordnade om VA-frågor. I övrigt har medarbetarna deltagit i diverse nätverk.

7. VERKSAMHETSSTYRNING

7.3 Samverkan och samarbete

7.3.1 Park- och naturenheten

Parkenheten samverkar med ideella föreningar i Knivsta, tillsammans utvecklar de områden såsom Gredelby hagar och å-rummet. Det sker också samverkan genom Upplandsstiftelsen där kompetens kring friluftsliv och natur utbyts med övriga kommuner i länet. Viss samverkan sker även med Länsstyrelsen, främst kring naturvård.

7.3.2 Avfallsenheten

Återvinningscentralen samarbetade med Myrorna under 2015-2016 vad avser hanteringen av återbruket (artiklar på återvinningscentralen som lämnas för återbruk). Under 2017 ska ett nytt avtal undertecknas med nya samarbetspartners. Återvinningscentralen samarbetar också med en grupp frivilliga som har en gratisbutik inne på återvinningscentralens område. Butiken finns i en barack på området och deras syfte är att skänka kläder, skor och hygienartiklar till behövande i Knivsta kommun.

Renhållningsansvariga i Uppsala län träffas vid några tillfällen under året för att byta erfarenheter med varandra.

7.3.3 Gatuenheten

Gatuenheten träffar Upplands Lokaltrafik en gång i månaden för att gå diskutera bättre förbindelser och bättre sträckor. De diskuterar även kring problem som uppstått i trafiken och hur de ska kunna lösa det.

I övrigt samverkar enheten med övriga kommuner i länet genom nätverksmöten där de delar erfarenheter med varandra.

7.3.4 Strategier, samordnare och bostadsanpassning

Bostadsanpassningen har ett nära samarbete med rehabiliteringen inom Knivsta kommun och under 2016 träffades de vid åtta tillfällen.

Trafikplaneraren har bland annat haft ett nätverk kring Arlandaregionen samt FFFP (en sammanslutning för region Uppsalas kommuner och regionen).

Energi- och klimatrådgivare har ett nätverk som samordnas av Energikontoret i Mälardalen

7.4 Kvalitets- och förbättringsarbete

7.4.1 Gatuenheten

Gatuenheten har arbetat med trafiksäkerhetshöjande åtgärder utanför skolor och förstärkt belysning vid övergångsställen.

7.4.2 Park- och naturenheten

Verksamheten har under 2016 arbetat fram en ny rutin för trädfällning samt att man bytt till ett fossilfritt bränsle till enhetens fordon. Personalstyrkan har också utökats med 1,0 årsarbetare.

7.4.3 Avfallsenheten

Under 2016 har avfallsenheten framförallt arbetat med projektet att införa datoriserad tömningsregistrering av sopkärl. I arbetet med projektet har samtliga kärl försetts med en tagg. När soppbilen tömmer kärlet skickas en signal om det och på så vis kan man veta exakt vilken dag och tid som kärlet har tömts. Detta ger en mycket god medborgarservice vid de tillfällen medborgare behöver information om när deras kärl tämdes senast. Projektet leder också till bättre logistik i upplägg av rutter vilket i sin tur leder till effektivitet i arbetet och mindre belastning på miljön. Projektet implementeras i sin helhet under våren 2017. Samma typ av projekt har under 2016 genomförts för tömning av enskilda avlopp.

På återvinningscentralen har man arbetat aktivt med att minimera det avfall som inte kan återvinnas. Under 2016 var det totalt 2 procent av allt avfall som behöver deponeras, vilket är en förhållandevis liten mängd.

7.4.4 Bostadsanpassning

Under 2016 har bostadsanpassningen arbetat med att uppdatera rutiner för handläggningen. Samtliga personer som någon gång har fått en hiss beviljad av bostadsanpassningen har under 2016 undertecknat serviceavtal. Samtliga hissar har besiktigats och fått service enligt de avtal som finns.

7.4.5 Hållbarhetssamordnare

Under 2016 påbörjades projektet ”Var är ditt Knivsta” som är ett samarbete mellan Knivsta kommun, Stockholm Resilience Centre och Högskolan i Gävle. Projektet syftar till att stärka den sociala hållbarheten i kommunen genom att invånarna markerar platser på en karta över Knivsta där de till exempel trivs, känner sig bekväma, trivs mindre bra, känner sig otrygga och så vidare. Projektet ska bidra till att öka kunskapen hos politiker och tjänstepersoner om hur Knivsta kommun kan utvecklas hållbart utifrån invånarnas inspel på kartan.

8. UTVECKLINGSOMRÅDEN

8.3.1 Uppföljning av utvecklingsområden från tidigare kvalitetsredovisning

I kvalitetsredovisningen 2013-2014 identifierades sex utvecklingsområden. Här kommenteras de utifrån slutsatserna i årets kvalitetsredovisning:

- *Arbetet med att tydliggöra den röda tråden från kommunfullmäktiges mål till enheternas verksamhetsplanering bör fortsätta. Idag tar en del av enheterna fram planeringsdokument av olika slag men det tas inte fram verksamhetsplaner eller verksamhetsberättelser direkt kopplade till de politiska målen från kommunfullmäktige och nämnd. Nämndens verksamhetsplanering bör få en mottagare i form av verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser på enhetsnivå.*

Uppföljning: Arbetet med att tydliggöra den röda tråden från kommunfullmäktiges mål till enheternas verksamhetsplanering har påbörjats. Inför 2017 har två av tre enheter tagit fram verksamhetsplaner där enheterna beskriver vilka aktiviteter de ska genomföra under året och vilket av KF:s eller nämndens mål aktiviteten kopplas till.

- *Grunden till ett systematiskt arbete med planering och uppföljning är tydliga verksamhetsplaneringar med mål och indikatorer samt verksamhetsberättelser som följer upp och analyserar måluppfyllelsen. I de egna mål som kommunstyrelsen ställt till de tekniska verksamheterna varierar det om det finns indikatorer kopplade till målet eller inte. I de fall det finns indikatorer kopplade till målet tycks måluppföljningen inte till så stor del grunda sig på en uppföljning av indikatorerna, utan i de flesta fall grundar sig bedömningen av måluppfyllelsen på andra faktorer. Målen bör därför i större utsträckning vara kopplade till relevanta indikatorer som tydligt beskriver önskat resultat.*

Uppföljning: Samtliga mål till samhällsutvecklingsnämnden som kommunfullmäktige har beslutat om har tillhörande indikatorer. Indikatorerna följs upp i nämndens verksamhetsberättelse. Även nämndens egna mål innehåller indikatorer som följs upp inför verksamhetsberättelse. Däremot saknas en analys av resultatet.

- *För att förbättra uppföljnings- och analysarbetet bör också arbetet med att identifiera och utveckla relevanta nyckeltal för verksamheterna fortsätta.*

Uppföljning: Verksamheterna arbetar med de nyckeltal som finns för respektive område. Däremot skulle man behöva arbeta mer med analys av nyckeltalen i syfte att utveckla verksamheten.

- *Inkomna synpunkter och klagomål skulle i större utsträckning än idag kunna ligga till grund för verksamhetsutveckling i de tekniska verksamheterna och hanteringen skulle*

kunna ske på ett mer systematiskt och likartat sätt. I samband med en framtida översyn av de kommungemensamma riktlinjerna för synpunkts- och klagomålshanteringen bör de tekniska verksamheterna se över om de behöver verksamhetsspecifika rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen för att tydliggöra hanteringen.

Uppföljning: Uppfattningen är att verksamheterna arbetar med inkomna synpunkter och klagomål som en del av verksamhetsutvecklingen. De kommungemensamma riktlinjerna för synpunkts- och klagomålshantering är fortfarande inte reviderade, men när detta har skett behöver verksamheterna fortfarande se över behovet av verksamhetsspecifika rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen för att tydliggöra hanteringen.

- *Under 2014 har stora kvalitetsförbättringar genomförts inom handläggningen av bostadsanpassningsbidrag vad gäller rutiner och rättssäkerhet. Det arbetet bör fortsätta bland annat genom framtagande av arbetsrutiner, mätning av handläggningstid och registrering av inkomna synpunkter och klagomål.*

Uppföljning: Handläggaren för bostadsanpassningsbidrag har under 2015 och 2016 arbetat med att förbättra rutinerna inom verksamheten samt att antal beslutade ärenden redovisas i verksamhetsberättelsen för bostadsanpassningsbidrag. Mätning av handläggningstiden redovisas i kvalitetsredovisningen för samhällsutvecklingsnämndens verksamheter. Handläggningstiden är inte ett måttetal som handläggaren lägger stor vikt vid, då kvaliteten av själva handläggningen är viktigare.

- *I servicemätningen för telefon och e-post för 2014 var det inom gatuverksamheten nästan var femte e-post som inte besvarades inom en till två veckor. Dessutom har kvaliteten på svaren via e-post, vad gäller merinformation, sjunkit kraftigt från 100 procent god svars kvalitet till 33 procent år 2014. Verksamheten bör göra en analys av vad resultatet kan bero på och om rutiner för e-posthanteringen behöver ses över eller tas fram.*

Uppföljning: Huruvida någon analys av resultatet från 2014 års servicemätning har gjorts är tveksamt. Resultatet för svar på e-brev har blivit sämre, en tredjedel av alla inskickade e-brev i undersökningen besvarades inte inom en till två veckor, varav några av dessa e-brev aldrig besvarades. Andelen e-brev med merinformation har ökat från 33 procent god svars kvalitet 2014 till 67 procent god svars kvalitet år 2016 vilket är mycket positivt.

8.4 Aktuella utvecklingsområden

I kvalitetsredovisningen för samhällsutvecklingsnämnden 2016 identifieras tre utvecklingsområden:

- Den röda tråden från vision, kommunfullmäktiges mål, nämndens mål ner till verksamheten behöver förtydligas. Samtliga enheter behöver arbeta med verksamhetsplanering i form av verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser där man bryter ned fullmäktiges och nämndens mål till aktiviteter. Verksamhetsberättelserna på enhetsnivå ligger sedan till grund för nämndens verksamhetsberättelse med analys av måluppfyllelse. Måldialoger mellan nämnd och verksamhet är ett sätt för både verksamheten och politiken att tydliggöra den röda tråden. Måldialogen tjänar även syftet att skapa en tydlighet i styrningen. Vid måldialogerna ges tjänstepersonerna en möjlighet att föra en dialog med politikerna om vad de ser är prioriterade områden i verksamheten som politikerna i sin tur har stor nytta av att känna till i arbetet med att sätta relevanta mål för nämnden.
- Verksamheten har en rad olika politiskt antagna styrdokument som styr verksamheten med olika mål, till exempel avfallsplan, parkeringsstrategi, grönstrukturplan med flera. Det finns indikationer på att arbetet utifrån politiskt antagna styrdokument inte sker strukturerat idag. Arbetet med dessa styrdokument behöver struktureras och följas upp. Enheterna bör på ett tydligt sätt redovisa i sina verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser hur de arbetar med målen i dessa dokument, vilka aktiviteter de genomför kopplat till dokumenten samt en analys av måluppfyllelse.
- Samhällsbyggnadskontoret har ett stort behov av att skapa stabilitet i ledarskapet. Verksamheten har haft en turbulent tid under 2015 och 2016 vad avser ledarskapet. Med anledning av detta finns det ett stort behov av ett tydligt och närvarande ledarskap som kan leda arbetet framåt och skapa struktur och tydlighet i verksamheten och för medarbetarna.