

KVALITETSREDOVISNING  
FÖR BYGG- OCH MILJÖNÄMNDEN TILLIKA  
TRAFIKNÄMNDENS VERKSAMHETER

2017



**Strategiskt Ledningsstöd**

**BMN-2018/106**

## SAMMANFATTNING

---

Kvalitetsredovisningen syftar till att ge en bild av resultat och kvalitet i bygg- och miljönämnden tillika trafiknämndens verksamheter d.v.s stadsbyggnad, livsmedelstillsyn, miljö- och hälsoskydd samt trafikreglering i enlighet med lag om vissa trafikfrågor.

Knivsta kommun är en kommun under omvandling och som i hög takt växer och håller på att bytas ut ifrån ett småstadsamhälle till en stad. I och med en framväxande stad ökar även kraven på kommunen och dess verksamheter vilket framkommer av nöjd kund index mätningen där företag skattat kommunen, men även när man tar del av medarbetarnas arbetsmiljö.

Nämnden har ett flertal riktade mål från kommunfullmäktige samt har även identifierat ett antal egna mål. Ett flertal av målen är uppfyllda till viss del eller inte uppfyllda.

33 personer var anställda under Bygg och miljö tillika trafiknämnden under 2017 vilket är en 9 % ökning från 2016. Nämndens ekonomiska resultat för 2017 blev ett överskott på 4.9 procent.

Kvaliteten i verksamheterna framkommer dock som god utifrån de förutsättningar som råder och samtliga verksamheter arbetar kontinuerligt för att effektivisera sitt arbete. På grund av störningar i system samt byte av personal har kärnverksamheten påverkats men det är något som planeras att lösas med hjälp av nya effektivare system.

Ett fåtal utvecklingsområden har identifierats och föreslås till nämnden. Utvecklingsområdena handlar om: fortsatt behov att kontrollera och arbeta för att arbetsmiljön är och förblir rimlig samt ger möjlighet att kunna göra ett bra och kvalitativt arbete, arbeta för att förbättra förutsättningarna för företagare inom kommunen samt reflektion över måluppfyllnaden och hur många mål som är rimligt att ha för nämnden.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INLEDNING .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Varför en kvalitetsredovisning .....   | 4         |
| 1.2      | Kvalitetsaspekter och upplägg.....   | 4         |
| <b>2</b> | <b>INLEDNING OCH OMVÄRLD .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>VERKSAMHETER .....</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1      | Reglemente .....   | 6         |
| 3.2      | Verksamhetsområden .....   | 7         |
| 3.3      | Miljöenheten .....   | 7         |
| 3.4      | Stadsbyggnad .....   | 9         |
| <b>4</b> | <b>STYRNING OCH LEDNING .....</b>  | <b>11</b> |
| 4.1      | Mål- och budget .....  | 11        |
| 4.1.2    | Nämndens egna mål.....   | 13        |
| 4.2      | Ekonomiskt resultat, taxor och avgifter .....                                | 14        |
| 4.3      | Miljöenhetens tillsyn och kontroll.....                                      | 16        |
| 4.4      | Byggenheten (stadsbyggnad ) .....  | 16        |
| 4.5      | Trafikreglering i enlighet med lagen om nämnder för vissa trafikfrågor ..... | 17        |
| 4.6      | Internkontroll/granskningar under 2017 .....                                 | 18        |
| 4.7      | Övriga granskningar och tillsyner .....                                      | 18        |
| <b>5</b> | <b>MEDBORGAR- OCH KUNDPERSPEKTIVT .....</b>                                  | <b>18</b> |
| 5.1      | Kvalitetsdeklarationer.....  | 18        |
| 5.2      | Kundnöjdhet .....  | 19        |
| 5.3      | Medborgar-/kundinflytande .....  | 21        |
| 5.4      | Företagarnas nöjdhet .....   | 21        |
| <b>6</b> | <b>MEDARBETARPERSPEKTIV .....</b>  | <b>22</b> |
| 6.1      | Personalresurser och bemanning .....   | 22        |
| 6.2      | Arbetsmiljö.....   | 22        |
| 6.3      | Sjukfrånvaro .....   | 24        |
| 6.4      | Kvalitets- och förbättringsarbete .....                                      | 24        |
|          | Utvecklingsområden .....   | 24        |
| 7.1      | Uppföljning av utvecklingsområden från tidigarekvalitetsredovisning .....    | 25        |
| 7.2      | Aktuella utvecklingsområden .....  | 26        |

## 1 INLEDNING

Kvalitetsredovisningen syftar till att ge en bild av resultat och kvalitetsnivå i Bygg och miljö tillika trafiknämndens verksamheter. Kvalitetsredovisningen ska ge underlag för styrning och utveckling i verksamheterna.

### 1.1 Varför en kvalitetsredovisning

Kommunen har ett generellt uppdrag att följa upp och kontrollera all kommunal verksamhet enligt kommunallagen<sup>1</sup>. Som en del i detta har Knivsta kommunfullmäktige beslutat att kvalitetsredovisningar ska upprättas för kommunens kärnverksamheter<sup>2</sup>. 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.

### 1.2 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 kvalitetssystem<sup>3</sup>. 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/ enkätundersökningar 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 även ett antal utvecklingsområden fram samt de utvecklingsområden som identifierades i senaste kvalitetsredovisningen följs upp i ett särskilt kapitel i slutet av redovisningen.

**KVALITETSREDOVISNING  
AR SKA GE EN BILD AV  
KVALITET OCH RESULTAT  
OCH LIGGA TILL GRUND  
FÖR STYRNING OCH  
UTVECKLING.**

Knivsta kommunfullmäktige

Kvalitetsredovisningen är sammanställd av verksamhetscontroller Liza Larsén Ogdén.

<sup>1</sup> 6:6 Kommunallag (2017:725)

<sup>2</sup> Mål och budget för Knivsta kommun 2017 (KF 2016-06-16)

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

## 2 Inledning och omvärld

Knivsta kommun är en kommun under omvandling och som på några år ökat befolkningmängden markant och där exploatering är kärnan för utvecklingen och befolkningstillväxten<sup>4</sup>. Knivsta håller därmed på att bytas ut ifrån ett småstadsamhälle till en stad i Sveriges starkaste tillväxtregion, och med det goda läget, närhet till universitet, arbetsplatser och utvecklingsområden är Knivsta attraktivt för både bostäder, handel och arbetsplatser.

I och med den ständigt växande befolkningen kommer alla verksamheter i kommunen att påverkas av befolkningsökningen. Trycket ökar för varje år som går och enligt befolkningsprognosen förväntas en fortsatt ökning av kommunens folkmängd med över 3 procent årligen. Detta visar sig tydligt i befolkningstillväxten för 2017 som låg på 4,3 procent vilket gör Knivsta till den snabbast växande kommunen i landet och något som ställer höga krav på kommunens utveckling och dess kommunala service. Exploateringen i kommunen går också i rasande fart och nya bostäder växer fram kontinuerligt runt om i kommunen.

För att leva upp till en hållbar utveckling i Knivsta kommer kommunen under det närmaste decenniet framförallt fokusera bebyggelseutvecklingen inom tätort och använda sig av den befintliga strukturen. Enligt beräkningar behövs cirka 370 nya bostäder per 1000 nya invånare under förutsättning att det i snitt även fortsättningsvis kommer att bo 2,7 personer/hushåll i Knivsta kommun. De nya bostäderna planeras mestadels inom centralorterna Knivsta och Alsike men det kommer även att byggas en del i Lagga kyrkby, Vassunda och Spakbacken/Östuna. Enstaka hus kommer att kunna byggas utanför kommunens tätorter och de nämnda byarna samt på sikt kommer även byggnationer att ske längs stråk mellan centralorterna och Byarna. Kommunen kommer att bygga både bostäder, arbetsplatser samt offentliga miljöer som torg och parker<sup>5</sup>.

Något som leder Knivsta framåt är kommunens vision 2025:

*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*

- En del av tillväxtregionen Stockholm-Uppsala
- En kommun öppen för förändringar
- En modern småstad och en levande landsbygd i samverkan
- En föregångskommun och mötesplats för ett hållbart samhälle
- En växande kommun med 20 000 – 25 000 invånare
- Ett näringsliv i utveckling med fler kunskapsintensiva företag
- En ökande andel av befolkningen arbetar i Knivsta

I enighet med lagen om regionalt utvecklingsansvarig vissa län (2010:630), har Knivsta även ett uppdrag tillsammans med övriga inom regionen med utveckling och samordning av insatser för att kunna genomföra den regionala utvecklingsstrategin som tagits fram för att utveckla ”långsiktiga

<sup>4</sup>Hämtat från årsbokslutet för 2017

<sup>5</sup> Knivsta översiktsplan 2035 med överblick mot 2050

processer och strukturer som skapar förutsättningar för en hållbar utveckling, där det ekonomiska, ekologiska och sociala är ömsesidigt beroende av varandra”<sup>6</sup>.



### 3 Verksamheter

De verksamheter som ligger under Bygg- och miljönämnden tillika trafiknämnden (BMN) är enheter inom området för stadsbyggnad, dvs. bygglovshantering, kontroll av byggande och tillsyn inom byggväsendet enligt PBL, adressättning och kart- och GIS-verksamhet, livsmedelstillsyn, miljö- och hälsoskydd samt trafikplaneringen. Nämndens ansvarsområden innefattar därmed myndighetsutövning inom ramen för lagstiftning enligt bland annat Plan- och bygglagen (PBL) och Miljöbalken (MB).

#### 3.1 Reglemente

I reglementet för styrelse och nämnder i Knivsta kommun beskrivs Bygg och miljöns uppdrag enligt följande:

<sup>6</sup> RUSEN (Regional utvecklingsstrategi för Uppsala lään)

§ 38 Bygg- och miljönämnd tillika trafiknämnden (BMN) leder och ansvarar för verksamheten inom följande områden i Knivsta kommun

1 kommunens uppgifter med rättsverkan inom byggväsendet - inseedet över bygnadsverksamheten enligt plan- och bygglagen (2010:900).

2 kommunens uppgifter med rättsverkan inom miljö- och hälsoskyddsområdet och vad som i övrigt enligt lag ska fullgöras av den kommunala nämnden inom miljö- och hälsoskyddsområdet inberäknat livsmedelsområdena.

3 prövning och tillsyn som ankommer på kommunen enligt miljöbalken, livsmedelslagen, smittskyddslagen, tobakslagen §§ 2-7 avseende rökförbud på vissa platser samt strålskyddslagen avseende skyddsåtgärder i solarier. Nämnden utför samråd och lämnar yttranden enligt miljöbalken och enligt annan lagstiftning.

4 Nämnden har ansvar för att besluta om belägenhetsadresser och lägenhetsnummer för bostäder enligt 10-11 §§ lagen (2006:378) om lägenhetsregistret. Nämnden ansvarar också för att besluta om övriga belägenhetsadresser.

5 Nämnden är även trafiknämnd och fullgör de trafikuppgifter som avses i 1 § lagen om nämnder för vissa trafikfrågor (1978:234).

Utöver detta beskriver reglementet även de gemensamma bestämmelser för hur nämnderna och kommunstyrelsen ska utföra sitt uppdrag. Reglementet är en komplettering till kommunallagens bestämmelser om kommunal verksamhet.<sup>7</sup>

### **3.2 Verksamhetsområden**

Nedan kommer en beskrivning om respektive verksamhetsområde :

Miljö  
Bygglov  
Kart och GIS  
Trafikreglering i enlighet med lag om vissa trafikfrågor

### **3.3 Miljöenheten**

#### **3.3.1 Miljö och hälsa**

Miljöenheten arbetar för att de som bor eller verkar i Knivsta kommun ska ha säkra livsmedel, god miljö i en hållbar framtid samt en god hälsa. Miljöenhetens verksamhet är till största del lagstyrd och enheten ansvarar i huvudsak för att utöva tillsyn och kontroll samt handlägga inkommande ansökningar, anmälningar och klagomål inom miljöbalkens och livsmedelslagens områden inklusive tillsyn och kontroll enligt relevanta EU-direktiv, förordningar och föreskrifter samt att ge information kopplad till dessa områden. I övrigt ansvarar enheten för viss tillsyn och handläggning inom tobakslagens, smittskyddslagens och strålskyddslagens områden.

<sup>7</sup> Reglemente för styrelse och nämnder i Knivsta kommun 2015

Miljöenhetens tillsyn och kontroll omfattar följande områden:

- Miljöskydd (bland annat miljöfarlig verksamhet, förorenade områden, kemikaliehantering, avfall och enskilda avlopp)
- Hälsoskydd (bland annat allmänna lokaler, buller, badvatten, kemikalier, komposter och strålning)
- Livsmedelskontroll och smittskydd
- Områdesskydd, t.ex. Strandskydd

Den senaste kvalitetsredovisningen för BMN visade att totala antalet inkomna ärenden inom hälsoskydds-, miljöskydds- och livsmedelsområdet hade ökat stadigt de senaste åren, med en liten tillbakagång mellan 2014 och 2015. Under 2014 lades mycket arbetstid på framtagning av en ny taxa för tillsyn enligt miljöbalken, och i början på 2015 på klagomål angående nya taxan. Det var samtidigt stor omsättning på personal.

Resultatet från 2016 och 2017 visade på totalt 770 respektive 892 ärenden vilket innebär att antal ärenden varierat kraftigt under dessa två åren. Anledningen till hur det ser ut tror verksamheten beror dels på att kommunen växer, och dels på nya lagkrav och vägledningar från EU och våra centrala nationella och regionala myndigheter. Med tillväxt följer flera miljö-, hälsoskydds- och livsmedelsverksamheter och tillsynsärenden, t.ex. nya skolor och förskolor, nya företag, nya villägare med enskilda avlopp, mera väg- och byggbuller, flera klagomål mm. Nya lagkrav och övriga krav är t.ex. utifrån EUs vattendirektiv och det regionala åtgärdsprogrammet för vatten, ny livsmedelsförordning, större krav på beredskap och beredskapsplaner, uppföljande tillsyn på växtskyddsmedel och vattenskyddsområden, märkning och hantering av kemikalier i butik, tillsyn av hanteringen av animaliska biprodukter, utökad övervakning av lokaliseringsprincipen, samt energitillsyn för att nämna ett fåtal. Ärendeökningen är totalt 21 % på 2 år vilket är en snabbare tillväxt än kommunens befolkning. Miljöenheten har också vuxit från 5 inspektörer 2015 till 6,5 2018 för att hinna med ärendebelastningen. Ärendeökningen verkar hålla i sig även under 2018 då det under första kvartalet redan inkommit 330 nya ärenden.

**Tabellen nedan visar antal nya ärenden inom miljö, hälsoskydd och livsmedel, 2015-2017<sup>8</sup>**

| År   | AD<br>(administrativa) | HS<br>(hälsoskydd) | LI<br>(livsmedel) | MI<br>(miljöskydd) | Övrigt | Summa |
|------|------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------|-------|
| 2015 | 8                      | 120                | 172               | 433                | 3      | 736   |
| 2016 | 5                      | 148                | 163               | 452                | 2      | 770   |
| 2017 | 22                     | 152                | 132               | 582                | 4      | 892   |

<sup>8</sup> Källa: Utdrag ur Ecos av administratör inom Miljötillsyn, 2018-04-11



### 3.4 Stadsbyggnad

Stadsbyggnadverksamheten innefattar bland annat hantering av bygglov, rivningslov, marklov, GIS utrustning, GIS system, mätverksamhet och nybyggnadskartor.

*Plan- och bygglagen ”syftar till att, med hänsyn till den enskilda människans frihet, främja en samhällsutveckling med jämlika och goda sociala levnadsförhållanden och en god och långsiktig hållbar livsmiljö för människorna i dagens samhälle och för kommande generationer”<sup>9</sup>.*

#### 3.4.1 Bygglovsenheten inklusive bygginspektion och tillsyn enligt PBL

Bygglovsenheten handlägger och beslutar om förhandsbesked, bygglov och andra lov. Efter att bygglov har beviljats och byggprocessen startar kontrollerar kommunen att byggherren uppfyller lagens krav på säkerhet, kvalitet, energiprestanda, tillgänglighet, arbetsförhållanden och försäkringsskydd, samt lämnar slutbesked. Kommunens tillsyn omfattar dessutom bevirandet av olovliga byggen. För bygglov blev resultatet för 2017 att medelvärdet för komplett ärende till beslut låg på 2,5 veckor. Detta värde har förbättrats något från föregående år. För 2016 visade bygglovsalliansens statistik att Knivsta ligger bra till när man jämför med andra kommuner<sup>10</sup>. När det kommer till handläggningstid för hela ärendet (från inkommen ansökan till expediering) låg medelvärdet för Knivsta på 7,6 veckor vilket leder till att tiden minskat något från 2016 då medelvärdet låg på 7,8 veckor. Att handläggningstiden har minskat både för komplett ärende till beslut och från inkommen ansökan till expediering är positivt och är tecken på att hanteringen av bygglov fungerar.

Enligt Plan- och bygglagen ska den maximala handläggningstiden för bygglov och förhandsbesked vara 10 veckor, med en maximal förlängning på 10 veckor<sup>11</sup>. I Knivsta kommun var det två ärenden som drog över den maximala handläggningstiden under 2017 vilket i procentsats är 1 %. Detta innebär att Knivsta kommun lyckades med att följa plan och bygglagen till 99 % vilket innebär 212 ärenden under 2017. För 2016 lyckades man att följa plan och bygglagen till 98 procent. Anledningen till att ärenden undantagsvis överskrider den maximala handläggningstiden beror att ärendena inte kunnat tas upp i nämnden innan tio veckor gått då man inväntat remisser eller likande. Det kan också bero på att remissvar i ett delegationsärende gör att beslutet inte kan tas inom tio veckor (när detta sker har kommunen dock laglig rätt att förlänga i ytterligare tio veckor). Detta innebär att bägge ärenden som drog över den maximala handläggningstiden berodde på giltiga anledningar.

<sup>9</sup> Plan och bygglagen §1 (2010:900)

<sup>10</sup> 2017 års siffror från bygglovsalliansen fanns är inte färdiga än (2018-05-11)

<sup>11</sup> Plan- och bygglagen (2010:900) 9 kap 27§

**Nedan kommer en tabell för hur bygglov sett ut under 2016 och 2017.**

| <b>Bygglov</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| Medelvärde för handläggningstid för komplett ärende till beslut        | 2,7 veckor  | 2,5 veckor  |
| Medelvärde för handläggningstid från inkommen ansökan till expediering | 7,6 veckor  | 7,8 veckor  |
| Antal beslut (bygglov, startbeskedoch slutbesked)                      | 786         | 754         |
| Enbart bygglovsbeslut och förhandsbesked                               | 199         | 214         |
| Antal inkomna ärenden  | 520         | 410         |
| Antal överklaganden  | 8           | 13          |

### **Jämförelserapport för bygglovsalliansen och ranking bygglov**

Som en del i enhetens kvalitet- och utvecklingsarbete sammanställs det varje år en jämförelserapport för Bygglovsalliansen. Inom samarbetet tas det fram ett antal nyckeltal, bland annat om antal inkomna ärenden, antal beslut, produktivitet och handläggningstid.

Kunderundersökningen inom Bygglovsalliansen utgår från resultatet i Stockholm Business Alliances kundundersökning<sup>12</sup>. Vad gäller bygglov för 2017 rankades Knivsta kommun på plats nummer 58 av 134 och nöjd kund index (NKI) hamnade på 67 vilket innebär godkänt.

#### **3.4.2 Kart- och GIS enheten**

Kart- och GIS enheten ansvarar för drift, underhåll och utveckling av kommunens kartdatabas. I uppdraget ingår att tillgodose Knivsta kommuns behov och efterfrågan på kart- och GIS produkter och tjänster samt framställning av bygg- och planrelaterade produkter som nybyggnadskarta, grundkarta, primärkarta och inmätningar i form av utstakning, kontrollmätning och fältkontroll. Framställning och presentation av kartprodukter med koppling till geografisk information (GIS) är en växande del av uppdraget. Kart- och GIS-enheten ansvarar även för kommunens adressättning.

<sup>12</sup> Resultat för 2017 är inte klart än och kan därför inte presenteras i kvalitetsredovisningen (2018-05-14)

### 3.4.3 Trafikreglering i enlighet med lag om vissa trafikfrågor

Bygg- och miljönämnden tillika trafiknämnden, ansvarar för upprättandet av lokala trafikföreskrifter<sup>13</sup>, parkeringstillstånd och transporttillstånd samt är remissinstans inför vissa länsstyrelsebeslut.

I kommunens reglemente för bygg- och miljönämnden tillika trafiknämnden står att:

*”Nämnden är trafiknämnd och fullgör de trafikuppgifter som avses i 1 § Lagen om nämnder för vissa trafikfrågor (1978:234).”*

I lagen anges att kommunen har bemyndigande att meddela föreskrifter om trafik, transporter och kommunikationer avseende trafik på väg eller i terräng. Uppgiften ska fullgöras av en eller flera nämnder. Nämnden ska enligt lagen också pröva frågor om undantag eller parkeringstillstånd för rörelsehindrade på grund av föreskrifterna.

Trafikplaneringen i kommunen hanteras av samhällsutvecklingsnämnden och sköts av samhällsbyggnadskontoret. Samhällsbyggnadskontoret sköter även trafikregleringsuppgifter enligt lag om vissa trafikfrågor på delegation tillsammans med kontaktcenter.

#### Trafikföreskrifter

I Knivsta kommun finns det inte någon trafikliggare utan Knivstas lokala trafikföreskrifter finns istället registrerade i en rikstäckande databas hos Transportstyrelsen. Där kan man söka fram de lokala trafikföreskrifter som gäller för Knivsta kommun. Sedan januari 2016 har kommunen anlitat en ny entreprenör för trafikövervakning. Under 2015 upprättade verksamheten inte några föreskrifter alls eftersom de inte hade möjlighet rent tidsmässigt men under 2016 började man upprätta igen. Utifrån registret framkommer det att under året 2016 upprättats det inom verksamheten 35 nya lokala trafikföreskrifter och under 2017 upprättats 45 nya lokala trafikföreskrifter i Knivsta kommun. Föreskrifterna handlar om bland annat parkeringsförbud, parkeringsavgifter, cirkulationsplats och hastighetsbegränsningar<sup>14</sup>.

## 4 Styrning och ledning

Följande avsnitt beskriver målarbetet, målen och måluppfyllelsen för Bygg och miljö tillika trafiknämndens verksamheter.

### 4.1 Mål- och budget

Kopplat till vision 2025 för Knivsta kommun har kommunfullmäktige satt upp fyra mål till nämnderna och kommunstyrelsen. Samtliga mål mäts genom resultatindikatorer som tillsammans är avsedda att styra och vägleda kommunens verksamheter utifrån kvalitet, social, ekologisk samt

<sup>11</sup> Utöver de regler som finns i trafikförordningen kan särskilda regler, lokala trafikföreskrifter, beslutas av kommun eller länsstyrelse. Lokala trafikföreskrifter kan avse hastighet, väjnings- eller stopplik, förbud mot fordonstrafik, förbud att stanna eller parkera med mera.

<sup>14</sup> Trafikstyrelsens gällanderegister för lokala trafikföreskrifter uttagit 2018-04-16

ekonomisk hållbarhet. Sju av KF:s mål var riktade till BMN och dess verksamheter. Sedan satte verksamheten även egna mål som ett komplement till KF:s mål. I verksamhetsberättelsen för Bygg och miljö tillika trafiknämnden redovisas resultatet för resultatindikatorerna och vilka aktiviteter som är genomförda utifrån syftet att uppfylla de olika målen.

#### 4.1.1 Tabellen nedan visar KF Mål och måluppfyllnaden för bygg och miljö tillika trafiknämndens verksamheter för 2017

| Kommunfullmäktiges övergripande mandatmål   | Mål riktade till BMN  | Måluppfyllelse |
|---|---|----------------|
| Mål 1. Knivsta kommun ska, genom att växa på ett socialt hållbart sätt vara en bra kommun att bo och Växa upp i   | 1.6 Invånarna ska uppleva en god hälsa och känna trygghet                             | Ej uppfyllt    |
| Mål 2. Knivsta kommuns utveckling ska styras av ekologisk hållbarhet  | 2.1 Knivsta kommun ska aktivt bidra till omställningen till ett fossilfritt samhälle. | Uppfyllt       |
| Mål 3 . Knivsta kommunkoncern använder invånarnas skattemedel resurseffektivt, hållbart och ändamålsenligt, och är en attraktiv kommun för näringsliv och företagande | 3.1 Knivsta kommun har god ekonomisk hushållning.                                     | Ej uppfyllt    |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <b>Mål 4 Knivsta kommuns verksamheter ska kännetecknas av god och hållbar kvalitet med invånarna i fokus</b> | <b>4.1 Kommunen vitaliserar sitt demokratiarbete så att civilsamhället kan engagera sig och bidra till samhällsutvecklingen på ett meningsfullt sätt</b> | <b>Delvis uppfyllt</b> |
|  | <b>4.2 Knivsta kommuns invånare ska få god service och på ett enkelt sätt kunna ta del av kommunens information</b>                                      | <b>Delvis uppfyllt</b> |
|  | <b>4.3 Knivsta kommun har engagerade medarbetare som utvecklar verksamheten</b>  | <b>Uppfyllt</b>        |
|  | <b>4.4 Knivsta kommuns verksamheter kännetecknas av kvalitet och effektivitet</b>  | <b>Delvis uppfyllt</b> |

Resultatet<sup>15</sup> av måluppfyllnanden av de mål som legat på bygg och miljö tillika trafiknämnden under 2017<sup>16</sup>.

Resultatet visar att måluppfyllnaden för de mål kommunfullmäktige riktat mot Bygg och miljö tillika trafiknämnden är 28,6 procent uppfyllda, 42,9 procent delvis uppfyllda samt 28,6 procent ej uppfyllda.

#### 4.1.2 Nämndens egna mål

Bygg och miljö tillika trafiknämnden har även satt upp ett antal egna mål med resultatindikatorer utöver de mål som KF tilldelat nämnden. Resultatet visar att måluppfyllnaden av nämndens egna mål och indikatorer till viss del inte blivit uppfyllda. Varför måluppfyllnaden ser ut så kan bero på flera anledningar men kan eventuellt grunda sig i mängden av antal satta mål. Då kontoret redan har ett flertal mål och indikatorer riktade till sig från fullmäktige innebär det att väldigt många mål hamnar på kontoret och som dessutom till viss del är svåra att påverka. När man pratar om resultatstyrning och målsättning är syftet att lägga fokus på det viktigaste i verksamheten och arbeta för att lyckas med dessa. Man pratar om ett fåtal mål dvs. två-tre stycken för att göra det överblickbart och för att möjliggöra effektiv styrning<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> För mer ingående information kring uppföljning av mål och resultatindikatorer se årsberättelsen för SMN 2017

<sup>16</sup> Resultat från årsberättelsen för BMN 2017

<sup>17</sup> SKL mål och resultat att utveckla mål och resultatstyrning (2014)

| Egna mål  | Resultat indikatorer  | Måluppfyllelse  |
|---|---|-----------------|
| Bygg och miljönämndens verksamheter arbetar för att skapa en god bebyggd miljö            | Planerad tillsyn av strandskyddet                                       | Uppfyllt        |
| Bygg och miljönämndens verksamheter arbetar på ett effektivt sätt                         | Högre självfinansieringsgrad (bygglov)                                  | Delvis uppfyllt |
| Bygg och miljönämndens verksamheter arbetar på ett effektivt sätt                         | Högre självfinansieringsgrad (miljöenheten)                             | Ej uppfyllt     |
| Bygg- och miljönämndens verksamheter ska aktivt bidra till att minska kommunens sårbarhet | Ökat arbete med beredskap och sårbarhet                                 | Uppfyllt        |
| 2017 har genomströmningen av ärenden inom miljö, hälsoskydd och livsmedel ökat            | Miljötillsynen ska öka och 2017 överstiga 80 procent av tillsynsbehovet | Uppfyllt        |
| 2017 har genomströmningen av ärenden inom miljö, hälsoskydd och livsmedel ökat            | Hälsotillsynen ska öka och 2017 överstiga 80 % av tillsynsbehovet       | Delvis uppfyllt |
| 2017 har genomströmningen av ärenden inom miljö, hälsoskydd och livsmedel ökat            | Livsmedelskontrollen ska öka och 2017 uppfyll 100 % av kontrollbehovet  | Ej uppfyllt     |

Måluppfyllelse för bygg och miljö tillika trafiknämndens egna mål för 2017

#### 4.2 Ekonomiskt resultat, taxor och avgifter

För 2017 var kommunbidraget till bygg- och miljönämndens oförändrat på 10374 tkr bortsatt från en uppräknings om cirka 2 procent. Nämndens resultat blev ett överskott på 4,9 procent.

| Nämnden totalt (tkr) | 2015 Budget | 2015 Utfall | 2016 Budget | 2016 Utfall  | 2017 Budget | 2017 Utfall  |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Kommunbidrag         | 9 689       | 9689        | 10 121      | 10 121       | 10 314      | 10 374       |
| Intäkter             | 7361        | 7974        | 8 261       | 9 949        | 1138        | 10 195       |
| Kostnader            | 15 728      | 15 728      | 18 382      | 17 048       | 21552       | 19 505       |
| <b>Resultat</b>      | <b>0</b>    | <b>1935</b> | <b>0</b>    | <b>3 022</b> | <b>0</b>    | <b>1 064</b> |

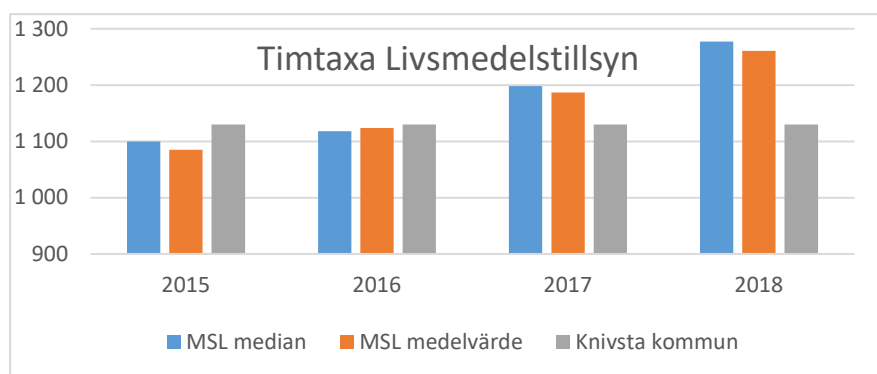
Ekonomiskt resultat för bygg och miljö tillika trafiknämnden 2015-2017.

Källa: från verksamhetsberättelsen för respektive år och ekonom för Bygg och miljö tillika trafiknämnden.

## Taxa

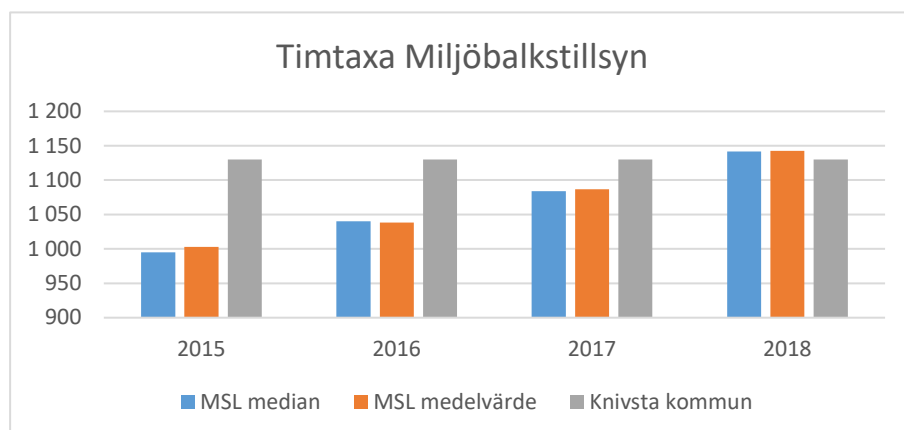
I nedanstående diagram presenteras förändringen av taxan för livsmedelstillsyn samt miljöbalkstillsyn under åren 2015 och 2018. Knivsta kommuns taxa ställs i relation till median- och medeltimtaxan för kommunerna i Miljösamverkan i Stockholms län (MSL).

Knivsta kommuns timtaxa för livsmedelstillsyn har under åren 2015 till 2018 varit oförändrad på 1 130kr. Det går att urskilja att Knivstas timtaxa låg över medel och median timtaxan för MSL under åren 2015 och 2016. Medan Knivstas timtaxa har varit konstant mellan åren har istället median och medel timtaxan för MSL successivt ökat mellan åren, vilket medfört att timtaxan är högre 2017 och 2018 jämfört med Knivstas. Mediantimtaxan för MSL är 2018 1 278 kr och medeltimtaxan är 1 261 kr, vilket medför att Knivstas timtaxa är 148 kr respektive 131 lägre än medel och median timtaxan för MSL.



Källa: BMNs ekonom

Knivstas timtaxa för miljöbalkstillsyn har likt livsmedelstillsyn varit oförändrad under åren 2015-2018 och i samma nivå på 1 130 kr. Under 2015 var glappet mellan Knivstas timtaxa och mediantimtaxan för MSL 135kr men gradvis har glappet minskat och 2018 är både mediantimtaxan och medeltimtaxan för MSL högre än Knivstas timtaxa. MSLs mediantimtaxa är 2018 12kr högre och medeltimtaxan är 13 kronor högre jämfört med Knivstas timtaxa.



Källa: BMNs ekonom

### 4.3 Miljöenhetens tillsyn och kontroll

Miljö och hälsoskydd redovisar ett underskott på 674 tkr för 2017. Underskottet beror primärt på lägre intäkter än beräknat, intäkterna avviker från budget med 40,5 % (1 942 tkr). De minskade intäkterna beror bland annat på personalomsättning och tekniska problem. Sedan har problem med verksamhetssystem och kommunens övergripande IT-miljö också skapat störningar av ordinarie verksamhetsutövning genom att bland annat tillsyn inte kunnat bedrivas utifrån antagen tillsynsplan. Utöver detta har personalomsättning lett till att mycket tid har lagts på introduktion av nya medarbetare. Personalomsättningen har medfört att lönekostnaderna är 20 % (1 219 tkr) lägre än budgeterat.

| Miljöenheten totalt (tkr) | 2015 Budget | 2015 Resultat | 2016 Budget | 2016 Resultat | 2017 Budget | 2017 Resultat |
|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| Totala intäkter           | 4 0104      | 5 747         | 6 431       | 5 698         | 7 728       | 5 786         |
| Kommunbidrag              | 2 288       | 2 819         | 2 875       | 2 875         | 2 934       | 2 934         |
| Avgiftsinntäkter          | 1 816       | 2 928         | 3 556       | 2 823         | 4 794       | 2 852         |
| Kostnader                 | 4 104       | 5 562         | 6 431       | 5 973         | 7 728       | 6 460         |
| <b>Resultat</b>           | <b>0</b>    | <b>185</b>    | <b>0</b>    | <b>-275</b>   | <b>0</b>    | <b>-674</b>   |

Ekonomiskt resultat för miljöenhetens tillsyn och kontroll 2015-2017 (tkr)

Källa: Kvalitetredovising och kommunens ekonom för BMN.

Ett arbete har pågått under 2017 för att säkra grad av självfinansiering och av kontroll av taxor inom bygg- och miljönämndens verksamheter och från och med 2018 följs detta kontinuerligt upp vid den månatliga ekonomiska uppföljningen.<sup>18</sup>

### 4.4 Byggenheten (stadsbyggnad)

Resultatet för stadsbyggnadsverksamheterna blev ett överskott på 1 479 tkr, där både intäkter och kostnader hade positiv påverkan på utfallet. Intäkterna blev 899 tkr högre medan kostnaderna 520 tkr lägre än den planerade nämndbudgeten.

Utfallet för bygglovsintäkterna är 9,5 % (477 tkr) högre än de budgeterade intäkterna. Anledningen till att intäkterna ökat mer än budgeterat beror främst på en högre ärendemängd, men även på ett flertal stora bygglov som givits under året och som genererat stora intäkter. Lönekostnaderna för

<sup>18</sup> Uppgifter från BMNs ekonom. För mer information se rapport *Grad av självfinansiering och kontroll av taxor inom Bygg- och miljönämndens verksamheter*.



bygglovsenheten är 4,6 % (210tkr) lägre än budget, detta beror på att enheten under året har haft vakanser på kontoret.

För kart- och GIS verksamhetens blev intäkterna 28 % (422 tkr) högre än budget, vilket berodde på ökad efterfrågan på deras tjänster samt en större intäkt från lantmäteriet. Kostnaderna för Kart- och GIS verksamheten hamnade på 5,8 % (310 tkr) vilket var lägre än budgeterat vilket berodde på övriga verksamhetskostnader. De budgeterade kostnaderna för konsulter som skulle implementera det nya Kart- och GIS systemet har uteblivit då upphandlingen slutfördes under december 2017. Dock har kostnader för upphandlingskonsulten kostnadsförts på driften.

| Stadsbyggnadsenheten totalt (tkr) | 2015<br>Budget | 2015<br>Resultat | 2016<br>Budget | 2016<br>Resultat | 2017<br>Budget | 2017<br>Resultat |
|-----------------------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|
| Totala intäkter                   | 12 679         | 10 777           | 10 551         | 12 972           | 12 399         | 13 358           |
| Kommunbidrag                      | 6 262          | 5 731            | 5 846          | 5 846            | 5 955          | 6 015            |
| Avgiftsinntäkter                  | 6 417          | 5 046            | 4 705          | 7 126            | 6 444          | 7 343            |
| Kostnader                         | 12 679         | 9 056            | 10 551         | 9 873            | 12 399         | 11 879           |
| <b>Resultat</b>                   | <b>0</b>       | <b>1 721</b>     | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>1 479</b>     |

Ekonomiskt resultat för stadsbyggnadsenheten 2015-2017 (tkr)

Källa: Kvalitetredovising och kommunens ekonom inom bygg- och miljöområdet,

#### 4.5 Trafikreglering i enlighet med lagen om nämnder för vissa trafikfrågor

Trafikverksamhetens kostnader ligger delade mot två nämnder och en fördelning av dess kostnader görs. Lönekostnaden som konterats mot verksamheten under året har inte belastat budgeten som förväntat och det är anledningen till överskott på 169 tkr.

| Trafikenheten totalt (tkr) | 2015<br>Budget | 2015<br>Resultat | 2016<br>Budget | 2016<br>Resultat | 2017<br>Budget | 2017<br>Resultat |
|----------------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|
| Totala intäkter            | 245            | 245              | 250            | 250              | 255            | 255              |
| Kommunbidrag               | 245            | 245              | 250            | 250              | 255            | 255              |

|                 |          |            |          |             |          |            |
|-----------------|----------|------------|----------|-------------|----------|------------|
| Avgiftsintäkter | 0        | 0          | 0        | 0           | 0        | 0          |
| Kostnader       | 245      | 87         | 250      | 402         | 255      | 86         |
| <b>Resultat</b> | <b>0</b> | <b>158</b> | <b>0</b> | <b>-152</b> | <b>0</b> | <b>169</b> |

Ekonomiskt resultat för miljöenhetens tillsyn och kontroll 2015-2017 (tkr)

Källa: Kvalitetsredovisning och kommunens ekonom inom bygg- och miljöområdet.

#### 4.6 Internkontroll/granskningar under 2017

Kommuners nämnder är enligt lag skyldiga att ha en tillräcklig internkontroll av sina verksamheter<sup>19</sup>. Detta innebär att nämnden ska granska och utvärdera verksamheten och dess resultat samt vid behov besluta om åtgärder för att förbättra dessa. Varje nämnd upprättar en internkontrollplan med kontrollområden som ska utredas för att följa upp verksamhetens kvalitet inom området.

Under 2017 upprättades en internkontrollplan för bygg och miljönämnden tillika trafiknämnden med tillhörande kontrollområden som fördelades ut. Dock genomfördes inte alla kontrollområden på grund av vakans och byte av personal<sup>20</sup>.

#### 4.7 Övriga granskningar och tillsyner

Under året har rapporteringar till centrala verk såsom Livsmedelsverket, Naturvårdsverket, Havs- och vattenmyndigheten och Kemikalieinspektionen genomförts i vanlig ordning. Rapporteringarna utgör en årlig kontroll från centrala myndigheterna.

## 5 Medborgar- och kundperspektivet

### 5.1 Kvalitetsdeklarationer

I Knivsta kommun finns det kvalitetsdeklarationer som beskriver vad olika enheter inom kommunen kan bidra med för att medborgarna ska veta vad de kan förvänta sig av kommunens tjänster. Kvalitetsdeklarationerna är beslutade på politisk nivå och är en del av kommunens kvalitetssäkring som ska ligga till grund för styrning och verksamhetsutveckling<sup>21</sup>. För bygg- och miljönämnden finns det aktuella kvalitetsdeklarationer för de olika enheterna och är något som finns tillgängligt för medborgarna.

<sup>19</sup> Kommunallagen 6 kap 7§

<sup>20</sup> För mer information om internkontrollen för 2017 se uppföljning av internkontroll för BMN 2017.

<sup>21</sup> Knivsta kommunfullmäktiges kvalitetsuppdrag

## 5.2 Kundnöjdhet

### 5.2.1 Kundernas nöjdhet

En uppföljning av kundernas nöjdhet under 2017 har genomförts<sup>22</sup>.

Nedan följer en tabell gällande total NKI (nöjd kund index) och index<sup>23</sup>. Tabellen visar för 2017 att bygglov fick högst resultat i Knivsta kommun medan livsmedelskontroll fick lägst. NKI totalt landande på 73 vilket är ett bra resultat. Högst omdöme fick bemötande, med index på 77. Samtliga serviceområden hade ett index mellan 71-77.

|                        | Brandskydd     | Bygglov   | Markupplåtelse | Miljö- & hälsoskydd | Livsmedelskontroll | Serveringstillstånd | Totalt    |    |
|------------------------|----------------|-----------|----------------|---------------------|--------------------|---------------------|-----------|----|
| <b>NKI</b>             | -              | <b>80</b> | -              | <b>56</b>           | <b>52</b>          | -                   | <b>73</b> |    |
| (Bas)                  | (-)            | (153)     | (-)            | (20)                | (19)               | (-)                 | (192)     |    |
| <b>Servicefaktorer</b> | Tillgänglighet | -         | <b>79</b>      | -                   | 69                 | <b>65</b>           | -         | 76 |
|                        | Information    | -         | <b>75</b>      | -                   | 58                 | <b>57</b>           | -         | 71 |
|                        | Bemötande      | -         | <b>83</b>      | -                   | 68                 | <b>52</b>           | -         | 77 |
|                        | Kompetens      | -         | <b>79</b>      | -                   | 62                 | <b>51</b>           | -         | 73 |
|                        | Rättssäkerhet  | -         | <b>78</b>      | -                   | 64                 | <b>51</b>           | -         | 72 |
|                        | Effektivitet   | -         | <b>80</b>      | -                   | 65                 | <b>64</b>           | -         | 76 |

### 5.2.2 6.2.1 Telex servicemätning

Varje år görs en servicemätning via telefon och e-post i en del av kommunernas verksamheter, däribland miljö och hälsa samt bygglov. Den senaste undersökningen genomfördes under hösten 2017 och som visar ett gott resultat. Nedan följer ett urval från servicemätningen<sup>24</sup>. Färgerna i tabellerna graderas god( grön) medelgod (gul) eller dålig (röd).

#### Information

Resultatet visar att när det kommer till information att åtta av tio svar hade uppfattats som goda för Knivsta kommun vilket är klart över snittet för likvärdiga kommuner. Kommentarer efter kontakt med bygg och miljö nämndens enheter löd:

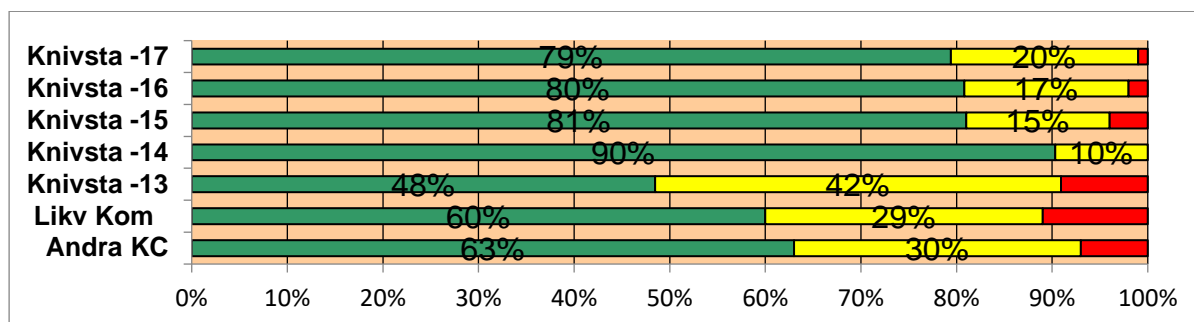
”Jag får ett kort, tydligt svar på min fråga och inget annat”. (Miljö)

<sup>22</sup> För att ta del av alla svar se Uppföljning av kommunens service 2017 Origo Group

<sup>23</sup> Uppföljning av kommunens service 2017 Origo Group

<sup>24</sup> För hela resultatet från mätning av kundnöjdhet se Telex kundmätning för 2017

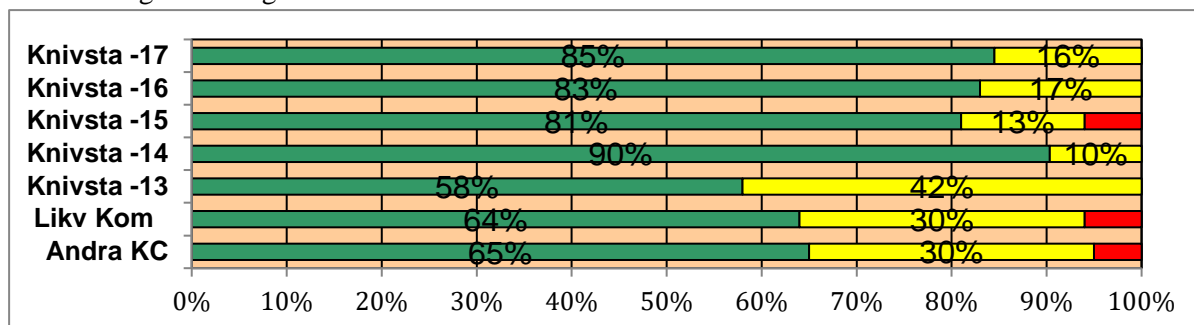
”Gav mycket information och flera olika alternativ för att det skulle gå så enkelt som möjligt”.(Gator)  
 ”Hon förklarade även hur man kan gå till väga om man är missnöjd med kommunens snöröjning/sandning”.(Gator)



Tabellen visar resultat för hur bra Knivsta kommun är att lämna ut information, en jämförelse mellan år och jämfört med likvärdiga kommuner.

### Intresse och engagemang

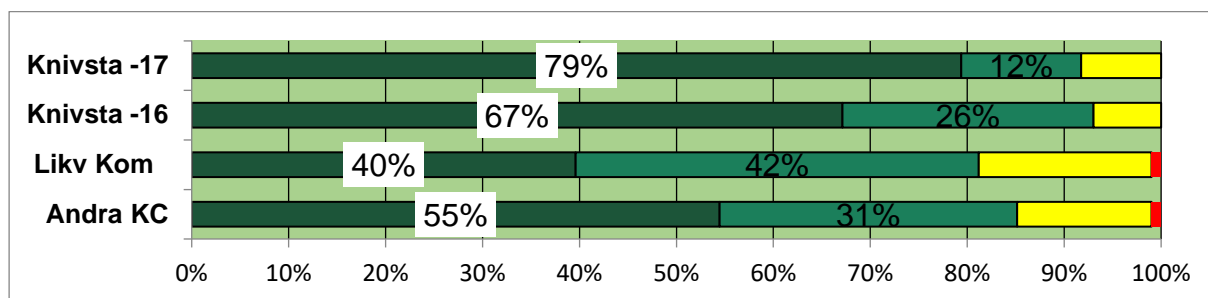
När det kom till handläggarens intresse och engagemang framkommer det att nio av tio kontakter uppfattade handläggarens intresse och engagemang för kunden och dennes frågor som god. Resultatet var klart över snittet än för likvärdiga kommuner vilket är positivt och påvisar på en välvilja och kvalitet. En kommentar som lämnades efter samtal med en bygghandläggare var ” tog sig tid att besvara frågan utförligt”.



Tabellen visar Knivsta kommuns resultat gällande handläggarens intresse och engagemang samt en jämförelse mellan år samt med likvärdiga kommuner.

### Bemötande

När det kommer till att gradera handläggarens bemötande de vill säga ifall denne var tillmötesgående, trevlig, hjälpsam och trovärdig blev Knivstas resultat fullt godkänt och kommunen hamnade något över snittet för likvärdiga kommuner. I denna fråga bestod skalan av mkt god, god, medelgod eller dålig. En kommentar som lämnades efter samtal med gatuhandläggare var ”våldigt trevlig som guidade precis var på hemsidan informationen fanns. Kändes som hon tog sig tid och ville hjälpa till”.



Tabellen visar Knivsta kommuns resultat gällande bemötande samt en jämförelse med resultatet från 2016 samt med likvärdiga kommuner.

### 5.3 Medborgar-/kundinflytande

Enligt kommunalagen ska nämnderna verka för att samråd sker med dem som brukar deras tjänster<sup>25</sup>. Inom kommunens bygg och miljöärenden har man under 2017 i stort sett samrådit genom direktkontakt med sökanden inom samtliga ärenden både vad gäller medborgare och företag.

### 5.4 Företagarnas nöjdhet

Det totala NKI-resultatet för samtliga deltagande kommuner i öppna jämförelser företagsklimat låg för 2017 på 71. Siffran är en ökning med en enhet jämfört med år 2016. Allt fler kommuner når upp till ett NKI på 70 eller högre, vilket bedöms vara ett högt resultat. Siffran skiljer sig dock mellan olika kommuner och det högsta NKI-värdet totalt för en kommun ligger på 92 medan det lägsta ligger på 56<sup>26</sup>. Nästan två tredjedelar av kommunerna får 2017 ett högt betyg och endast sju kommuner (4 %) får ett underkänt resultat (NKI<62). De sju kommuner som ligger sist i rankingen är Tranemo, Kiruna, Knivsta, Ulricehamn, Enköping, Ekerö och Tyresö. Knivsta kommuns värde för företagsklimat hamnade på 61 vilket är tredje lägsta värdet från botten. Detta resultat indikerar att företagsklimatet i Knivsta kommun behöver utvecklas och att det behövs skapas bättre förutsättningar för kommunens företagare.

Betygsskalan för NKI resultat är mellan 0-100 och ser ut som följande:

|                 |
|-----------------|
| >80 Mycket högt |
| 70–80 Högt      |
| 62–69 Godkänt   |
| 50–61 Lågt      |
| <50 Mycket lågt |

<sup>25</sup> Kommunalagen (2017:725) 3§ brukarinflytande

<sup>26</sup> Uppgifter hämtade från öppna jämförelser företagsklimat 2017

## 6 MEDARBETARPERSPEKTIV

### 6.1 Personalresurser och bemanning

I Knivsta kommun var det totalt 1051 personer anställda under 2017<sup>27</sup> varav 33 stycken anställda under

är en från

KOMMUNEN SKA VARA EN ATTRAKTIV  
ARBETSGIVARE SOM KÄNNETECKNAS AV  
ÖPPENHET; LIKSTÄLLDHET OCH GOD  
ARBETSMILJÖ.

*Knivsta kommunfullmäktige*

bygg- och  
miljökontoret<sup>28</sup>. Detta  
ökning med 9 procent  
föregående år.

| Antal månadsanställda |      |      |
|-----------------------|------|------|
| 2015                  | 2016 | 2017 |
| 27                    | 28   | 33   |

### 6.2 Arbetsmiljö

#### 6.2.1 Medarbetarenkät

Det genomförs medarbetarundersökningar i Knivsta kommun vartannat år, den senaste gjordes 2016 vilket leder till att resultatet bör tolkas med viss försiktighet men det ger ändå en bild av hur det har sett ut och är därför fortfarande relevant.

<sup>27</sup> I vissa fall tillkom det personer under året, siffran som redovisas är hämtad från Knivsta kommuns HR system.

<sup>28</sup> Siffran som redovisas är hämtad från Knivsta kommuns HR system och handlar om antal anställda under året.

|           |                           |  |     |     |     |     |      |
|-----------|---------------------------|--|-----|-----|-----|-----|------|
| Trivsel   | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 82% | 10% | 8%  | 4,1 | 100% |
|           | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 85% | 11% | 5%  | 4,4 | 97%  |
|           | Totalt 2016               |  | 78% | 16% | 6%  | 4,1 | 98%  |
| Ledarskap | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 68% | 22% | 9%  | 3,9 | 93%  |
|           | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 82% | 11% | 8%  | 4,2 | 100% |
|           | Totalt 2016               |  | 63% | 21% | 16% | 3,8 | 97%  |

För bygg- och miljökontoret visade resultatet att trivseln på kontoret var relativt hög då 82 % ansåg att de trivdes. Detta var en liten minskning från föregående medarbetarenkät men högre än genomsnittet i kommunen. Vad gäller ledarskap var det 68 % som ansåg att ledarskapet var bra vilket var en minskning från medarbetarundersökningen 2014 med 14 %.

|              |                           |  |     |     |     |     |      |
|--------------|---------------------------|--|-----|-----|-----|-----|------|
| Inflytande   | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 75% | 13% | 11% | 4,0 | 98%  |
|              | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 77% | 16% | 7%  | 4,1 | 93%  |
|              | Totalt 2016               |  | 67% | 19% | 15% | 3,8 | 97%  |
| Uppskattning | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 83% | 10% | 6%  | 4,3 | 89%  |
|              | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 85% | 10% | 5%  | 4,3 | 94%  |
|              | Totalt 2016               |  | 82% | 12% | 6%  | 4,2 | 96%  |
| Engagemang   | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 84% | 10% | 6%  | 4,2 | 98%  |
|              | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 90% | 10% | 0%  | 4,4 | 100% |
|              | Totalt 2016               |  | 94% | 5%  | 1%  | 4,5 | 99%  |

På frågan om inflytande visade resultatet att 75 % ansåg att de hade inflytande. Resultatet för bygg- och miljökontoret var högre än totalt för kommunen. Både frågorna uppskattning och engagemang fick höga siffror på 83- respektive 84 %. Dock har uppfattningen om bägge minskat ifall man jämför med föregående medarbetarundersökning (fast ytterst lite vad gäller uppskattning). Bygg- och miljökontorets skattning av engagemang fick också något sämre resultat än snittet för kommunen men är överlag högt.

### Frågan jag trivs med:

|                                 |                           |  |     |     |     |     |      |
|---------------------------------|---------------------------|--|-----|-----|-----|-----|------|
| min arbetssituation totalt sett | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 78% | 11% | 11% | 3,9 | 100% |
|                                 | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 81% | 5%  | 14% | 4,0 | 95%  |
|                                 | Totalt 2016               |  | 65% | 25% | 10% | 3,8 | 99%  |

På frågan ifall man trivdes med sin arbetssituation totalt sett visade resultatet att 78 % av medarbetarna på bygg- och miljökontoret trivs bra totalt sett. Detta resultat är 13 % högre än snittet för hela kommunen.

### Påståendet jag tycker att vi på min arbetsplats:

|                                    |                           |  |     |     |     |     |      |
|------------------------------------|---------------------------|--|-----|-----|-----|-----|------|
| har en bra psykosocial arbetsmiljö | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 78% | 17% | 6%  | 3,9 | 100% |
|                                    | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 76% | 14% | 10% | 4,1 | 95%  |
|                                    | Totalt 2016               |  | 57% | 27% | 17% | 3,5 | 99%  |
| har en bra fysisk arbetsmiljö      | Bygg- och miljökonto 2016 |  | 78% | 11% | 11% | 3,8 | 100% |
|                                    | Bygg- och miljökonto 2014 |  | 77% | 14% | 9%  | 4,0 | 100% |
|                                    | Totalt 2016               |  | 57% | 29% | 14% | 3,6 | 99%  |

Uitfrån påståendena om att man har en bra psykosocial – och fysisk arbetsmiljö visade resultatet att 78 % instämmer på påståendet. Resultaten är väldigt nära resultaten från medarbetarundersökningen 2014 och ligger för bägge 20 % över snittet för kommunen.

### 6.3 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron för anställda inom Knivsta kommun låg på 5.9 % under 2017\*. För bygg och miljö hamnade sjukfrånvaron på 4.2 %. I och med att sjukfrånvaron beräknas på ett annorlunda sätt än tidigare år är uppgifterna inte detsamma som de som redovisats i vissa andra dokument<sup>29</sup>. Detta gör det svårt att värdera resultatet mellan åren eftersom procentsatsen är lägre utifrån den nya uträkningen. Överlag ligger dock resultatet på en låg procentsats för bygg och miljö och under målsättningen som är satt i Knivsta kommun på 5.5 %.

*\*Beräknad sjukfrånvaro utifrån SKL:s definition<sup>30</sup>*

| Beräknad sjukfrånvaro | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------|------|------|------|
| Bygg och miljö        | 4,8  | 5,4  | 4,2  |
| Totalt i kommunen     | 5,9  | 6,1  | 5,9  |

### 6.4 Kvalitets- och förbättringsarbete

Bygg och miljökontoret arbetar för att hålla sin verksamhet flytande utifrån de resurser som finns. Dock i och med att driftstörningar påverkar kontorets system har mycket av kontorets resurser behövts läggas på att åtgärda och stabilisera systemen istället för att läggas på kärnverksamhet. Arbetsbelastningen har också varit hög inom alla enheter och den märkbara personalomsättningen som pågått inom kontoret har även den påverkat då introduktion av nyanställda tagit mycket tid och påverkat ordinarie verksamhetsutövning.

Samtidigt har de störningar som visat sig i systemen tydligt påvisat vikten av fungerande och effektiva system för att kunna utföra arbetet och därmed identifierat kontorets kvalitetskrav för att erhålla en fungerande och hållbar verksamhet. Och i och med de nya system som har eller ska upphandlas kommer kvaliteten höjas markant samt öka effektiviteten.

## 7 Utvecklingsområden

<sup>29</sup> Dokument såsom kvalitetsredovisningar från föregående år samt nämnders årsberättelser.

<sup>30</sup> Tabellen visar sjukfrånvaro för åren 2015-2017 baserat på HR kontoret nya sätt att beräkna sjukfrånvaro, dvs utifrån SKLs definition av vad sjukfrånvaro är. Uppgifterna skiljer sig därmed från tidigare års redovisning av sjukfrånvaro



Nedan följer en uppföljning av de utvecklingsområden som identifierades vid förra kvalitetsredovisningen samt de utvecklingsområden som identifierats i denna kvalitetsredovisning.

### **7.1 Uppföljning av utvecklingsområden från tidigare kvalitetsredovisning**

Nedan beskrivs de fyra utvecklingsområden som identifierades och lämnades över till nämnden i den förra kvalitetsredovisningen samt vad som hänt sedan dess.

- 1. Inom miljöenhetens tillsyn och kontroll finns ett behov av att utveckla arbetet med att följa upp verksamheten genom nyckeltal för att bättre kunna följa utvecklingen av den egna verksamheten. En regional samverkan skulle dessutom ge indikationer om hur verksamhetens resultat förhåller sig till andra kommuners verksamheter.*

Sedan 2015 har Knivsta ingått i en jämförelse kring nyckeltal med Stockholms län<sup>31</sup> och resultatet visar att Knivsta ligger bra i jämförelse med Stockholms län och att Knivsta är snäppet billigare. I och med jämförelsen har det därmed blivit enklare för uppföljning av miljöenhetens uppdrag och tillsyner och det har även förenklat att följa vilken riktning utvecklingen går mot.

- 2. Såväl inom miljöenhetens som inom byggenhetens verksamhet finns ett behov av utökad samverkan med andra kommuner. För miljöenheten handlar det främst om ett stöd i arbetet mot ökad rättssäkerhet och mätbarhet, bland annat genom uppföljning av nyckeltal enligt ovan. För byggenheten handlar det främst om erfarenhetsutbyte för att stärka kompetensen.*

Miljöenheten bedriver idag samverkan inom Uppsala län, med andra kommuner samt internationellt både via konferenser, jämförelser av nyckeltal och länsträffar. Detta leder till att enheten idag har det lättare för att kunna mäta sina resultat med andra kommuner.

Byggenheten samverkar också med andra kommuner och ingår även i olika relevanta mätningar för att se hur Knivsta ligger jämfört med andra. De åker även på konferenser och ingår i nätverk vilket leder till att de får ta del av andra kommuners resultat och exempel.

---

<sup>31</sup> <http://msl.miljobarometern.se/nyckeltal-for-stockholms-lan/>

3. *Det finns ett fortsatt behov inom nämndens samtliga verksamheter att utveckla hanteringen av synpunkter och klagomål så att den blir mer strukturerad och enhetlig, och i ökad utsträckning ingår som en del i den kontinuerliga kvalitetsutvecklingen.*

Sedan 2015 har samtliga verksamheter arbetat med att strukturera upp arbetet med synpunkter och klagomål vilket har lett till att enheterna idag har lärt sig separera vad som är vad och tagit fram ett arbetssätt för hantering. Inom samtliga enheter hanteras inkomna synpunkter och klagomål samt registreras i ärendehanteringssystemen. Inom byggenheten läggs inkomna synpunkter och klagomål även in i 360. När det kommer till kontinuerlig kvalitetsutveckling utifrån inkomna synpunkter och klagomål framkommer det från enhetscheferna att inkomna synpunkter och klagomål idag delas och diskuteras inom enheten.

4. *Resultatet från den årliga servicemätningen visar på att svars kvaliteten i e-post har försämrats de senaste åren och skulle behöva förbättras såväl inom miljöenhetens som inom byggenhetens verksamhet. E-postsvar med bra kvalitet är en viktig del i god service och det kan dessutom göra att trycket på verksamheten minskar på andra sätt vad gäller exempelvis antal telefonsamtal.*

Utifrån dialog med nämndens verksamheter framkommer det att kontoret kontinuerligt arbetar med att kunna erbjuda en bra service till medborgare och företag. 2017 års servicemätning styrker detta och visar att Knivsta ligger bra till och har en god svars kvalitet.

## **7.2 Aktuella utvecklingsområden**

Nedan följer de utvecklingsområden som har identifierats och som föreslås till nämnden:

1. Det framkommer ett fortsatt behov inom nämndens samtliga verksamheter att kontinuerligt kontrollera och arbeta för att arbetsmiljön är och förblir rimlig för medarbetarna och ger dem möjlighet att kunna göra ett bra och kvalitativt arbete.
2. Nämnden behöver arbeta med att förbättra förutsättningarna för företagare inom kommunen så att Knivsta kommun blir en kommun som skattas högre i rankingen och blir en kommun som lockar företag och skapar goda förutsättningar.
3. Syftet och det förväntade resultatet gentemot aktuellt utfall av att ha många egna mål med resultatindikatorer att uppfylla utöver de mål som redan är riktade till nämnden av KF skulle nämnden behöva reflektera över för att hitta en rimlig nivå som både bidrar till måluppfyllelse och kvalitet.