



# Mark

## **Nämndplan 2011**

---

Teknik- och servicenämnden

TSN 2011-02-03

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Vision och mål för Marks kommun</b> .....	<b>3</b>
1.1	Vision .....	3
1.2	Övergripande mål .....	3
<b>2</b>	<b>Övergripande styrning TSN</b> .....	<b>5</b>
2.1	Vision .....	5
2.2	Verksamhetsidé .....	5
2.3	Värdegrund för bemötande och service .....	5
2.4	Riktlinjer för brukarnas delaktighet.....	5
2.5	Riktlinjer för synpunkts- och avvikelsehantering.....	6
2.6	Riktlinjer för analys av verksamhetens resultat .....	6
2.7	Riktlinjer för miljöhänsyn .....	6
<b>3</b>	<b>Grunduppdrag TSN</b> .....	<b>7</b>
3.1	Vatten- och avloppsförsörjning .....	7
3.2	Avfallshantering .....	7
3.3	Gator, vägar och parker .....	8
3.4	Internservice .....	8
<b>4</b>	<b>Strategiska mål</b> .....	<b>11</b>
4.1	Hållbara förutsättningar för boende och företagsamhet .....	11
4.2	Goda uppväxtvillkor för barn och ungdomar .....	12
4.3	Trygghet vid behov av omsorg och stöd i vardagen .....	12
4.4	Hållbar personalförsörjning.....	12
4.5	Hållbar ekonomi och finansiering .....	13
<b>5</b>	<b>Produktionsmått</b> .....	<b>22</b>
5.1	Vatten- och avloppsförsörjning .....	22
5.2	Avfallshantering .....	22
5.3	Gator, vägar och parker .....	23
5.4	Lokalförsörjning .....	23
5.5	Kost- och städservice .....	23
5.6	Verksamhetsservice.....	24
<b>6</b>	<b>Internkontrollplan</b> .....	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>Organisationsschema</b> .....	<b>28</b>

## 1 Vision och mål för Marks kommun

Det kommunala uppdraget utgår från medborgarna genom deras ställningstaganden i de allmänna valen och regleras genom lagar, förordningar och föreskrifter. Kommunfullmäktige styr därmed kommunens verksamhet med medborgarnas grundläggande behov i fokus.

Utifrån detta uppdrag har fullmäktige beslutat om en vision för Marks kommun och fastställt övergripande och strategiska mål av strävanskaraktär. Till dessa har framgångsfaktorer kopplats som visar vad som är viktigt för att målen ska kunna anses vara uppnådda.

Målen skapar förutsättningar för långsiktighet och anger inriktningen för de kommande 5-10 åren. Utifrån visionen och målen lägger fullmäktige årligen i mål- och resultatplanen fast uppdrag till nämnder och styrelser samt de ekonomiska och finansiella förutsättningarna för verksamheten.

Vision och mål för Marks kommun har 2010-12-14 antagits av kommunfullmäktige som grund för mål- och resultatplan 2011-2014 och 2012-2015.

### 1.1 Vision

Mark är känd som en attraktiv kommun

- en bra kommun att bo och verka i
- en kommun där livskvalitet sätts i fokus

Vår vision vilar på de kärnvärden som är gemensamt framtagna av kommunens politiker, företagare, byalag och andra intressenter. De ger uttryck för vår identitet, våra tankar om önskvärd utveckling och det vi ser som våra starka sidor. Med kärnvärden och vision som grund ger vi löftet att "Här är det läge för det goda livet".

#### 1.1.1 Kärnvärden

##### *Kärnvärden*

- Drivkraft och entusiasm i det privata näringslivet, i skolan, i den kommunala sfären, i förenings- och fritidslivet, som livsstil och med stark framtidstro.
- Harmoni i naturen, i kulturen, i mötet med människor och organisationer, med sig själv, i ett sammanhang och med öppna sinnen.
- Närhet till familjen, till grannskapet, till städerna och naturen, till privat och offentlig service, till arbete och marknad, till kommunala beslutsfattare.
- Naturvärden kring bostaden, i närområdet, på jobbet, i skogen, i jordbrukslandskapet, vid sjöarna och vattendragen, med tydlig fokus på hållbar utveckling.
- Trygghet och glädje i hemmet, för barnen, i skolan, i närsamhället, i jobbet, på fritiden, inför ålderdomen.

### 1.2 Övergripande mål

*Långsiktigt hållbar utveckling* ur ekologiskt, ekonomiskt och socialt perspektiv är vårt övergripande mål. Det innebär att vi ska tillgodose dagens behov utan att begränsa kommande generationers möjligheter till utveckling.

#### 1.2.1 Strategiska mål

1. Hållbara förutsättningar för boende och företagsamhet
2. Goda uppväxtvillkor för barn och ungdomar
3. Trygghet vid behov av omsorg och stöd i vardagen

4. Hållbar personalförsörjning
5. Hållbar ekonomi och finansiering

#### *1.2.2 Effektiva processer och verksamheter*

Alla kommunens verksamheter ska präglas av ett tydligt medborgarperspektiv med god tillgänglighet och stark känsla för service. Var och en som söker kontakt med kommunen ska få en snabb återkoppling. Arbetsprocesser ska vara väl anpassade till uppgiften och med tillgängliga resurser ge största möjliga nytta för kommuninvånarna. Kvaliteten ska fortlöpande utvärderas, säkras och förbättras.

## **2 Övergripande styrning TSN**

Teknik- och servicenämndens styrmedel består av det chefs- och ledarskap som förvaltningens chefer utför, den kommunikation som sker mellan nämnd och enskilda medarbetare samt denna nämndplan.

### **2.1 Vision**

*"Vi gör det lättare att bo och verka i Marks kommun"*

Visionen anger hur vi vill att brukarna skall uppfatta oss. Man kan även säga att visionen speglar ett önskvärt framtida tillstånd, vart vi är på väg och vad vi vill uppnå. Vår vision har minst tre funktioner; att legitimera vårt berättigande, sätta ramar för verksamhetsidé och strategier samt motivera och bidra till delaktighet och initiativ.

### **2.2 Verksamhetsidé**

*"Vi skall under väl utvecklad styrning och genom effektiva processer leverera service till interna och externa brukare i enlighet med beslutad kvalitetsnivå"*

Verksamhetsidén anger konkret hur vi vill utvecklas i förhållande till vår vision. Den förklarar hur vi "skiljer oss från andra organisationer", skapar förståelse för vald organisation och vad som styr fördelning av resurser.

### **2.3 Värdegrund för bemötande och service**

*"Vår värdegrund kan sammanfattas med begreppen trygghet, tillgänglighet och trivsel. Den skall ge tydliga konsekvenser för hur vi arbetar i organisationen"*

- Vi verkar för att våra brukare skall kunna känna sig trygga på gator, torg och i parker, med det vatten och den kost och service vi levererar samt med att vi omhändertar avlopp och avfall så att samhällets miljöbelastning begränsas.
- Vi verkar för god tillgänglighet genom gator och gång- och cykelvägar, till offentliga platser och byggnader. Tillgängligheten till system och internt stöd skall vara god och anpassat till behov och avtal. Vi möter alla med respekt, intresse och engagemang.
- Vi verkar för att våra brukare skall uppleva offentliga platser, byggnader och mötesplatser som trivsamma.

### **2.4 Riktlinjer för brukarnas delaktighet**

Övervägande del av teknik- och servicenämndens verksamheter är beroende av kommunikation med brukaren/kunden för att kunna genomföras på ett effektivt sätt och för att kunna utvecklas. Nedan redovisas kommunikationsmetoder i prioritetsordning;

- Information/dialog – inför arbeten/förändringar som påverkar brukaren/kunden skall denne informeras, vid behov skriftligen. Information kan delges genom webben, annonsering, trycksaker och möten eller en kombination av dessa.
- Samarbete – samarbete med t ex Handel i Mark och byalag avseende torghandel, informationsaktiviteter, invigningar mm
- Påverkansmöjligheter – inhämtande av synpunkter från till exempel brukare och byalag inför genomförande av beslut
- Konsultation – för att kunna utveckla verksamheten skall dels benchmarking med andra organisationer dels konsultationer direkt med brukaren/kunden genomföras
- Intern dialog – vid planering av intern service skall dessa föregås av dialog med beställaren.

## **2.5 Riktlinjer för synpunkts- och avvikelshantering**

### *2.5.1 Synpunktshantering*

Synpunkter på verksamheten som medborgare/brukare/kund lämnar är värdefulla pusselbitar i vårt utvecklingsarbete och ska därför tas emot som en möjlighet till förbättringar. Synpunkter definieras vi som beröm, klagomål eller förslag. En synpunkt kan lämnas via brev, e-post, telefon, kommunens hemsida eller vid direkt möte. En blankett är framtagen för att användas vid synpunkt framförd vid direkt möte eller telefonsamtal. Synpunkterna dokumenteras, kategoriseras, prioriteras och eventuella åtgärder noteras.

### *2.5.2 Avvikelsehantering*

Även avvikelshantering tjänar till att utveckla verksamheten. Avvikelse definieras vi som avvikelser från fastställd standard. Genom att följa upp avvikelser kan insatser göras där de gör bäst nytta. Felanmälningar registreras och dokumenteras i systemet DeDu. Avvikelse registreras dels i DeDu och dels i olika driftövervakningssystem, driftjournaler etc.

### *2.5.3 Uppföljning*

Vid årsredovisningen ska en sammanställning av inkomna synpunkter och större avvikelser samt vilka eventuella åtgärder de föranlett, redovisas i teknik- och servicenämndens verksamhetsberättelse. Avvikelse vid avloppsverk och avfallsanläggningen redovisas i miljörapporterna.

## **2.6 Riktlinjer för analys av verksamhetens resultat**

Den ökade fokuseringen på kostnadseffektivitet, kundfrågor, en bredare miljösyn samt kompetensfrågor leder till nya krav på kommunal verksamhet. Som en följd av detta skall en ökad strävan mot målstyrning av verksamheten ske. Mot respektive mål definieras framgångsfaktorer vilka följs upp genom indikatorer/nyckeltal. Dessa kompletteras med produktionsmått.

### *2.6.1 Uppföljning*

Uppföljningen görs i delårsrapport och årsredovisning med stöd av nämndens målstyrningssystem Stratsys.

## **2.7 Riktlinjer för miljöhänsyn**

Teknik- och servicenämndens verksamheter skall genomföras så att verksamhetens och samhällets miljöbelastning begränsas med syfte att tillförsäkra nuvarande och kommande generationer en hälsosam och god miljö. Nämndens verksamhet skall ligga i framkant när det gäller miljöhänsyn.

Inför varje beslut skall hänsyn tas till miljöpåverkan och avvägning skall göras mellan ekonomi och miljöalternativ.

### *2.7.1 Uppföljning*

Uppföljningen görs på årsbasis i samband med bokslutet.

### **3 Grunduppdrag TSN**

#### **3.1 Vatten- och avloppsförsörjning**

Teknik- och servicenämnden ska tillhandahålla ett hälsosamt dricksvatten och ta hand om avloppsvatten så att samhällets miljöbelastning minimeras. Nämnden ska härvid ansvara för ny- och ombyggnad samt drift och underhåll av kommunens dricksvatten- och avloppsreningsverk med tillhörande ledningssystem.

##### *3.1.1 Omvärlds- och resultatanalys*

Kommunfullmäktige har fastställt en vatten- och avloppsförsörjningsplan. Huvudmålet för planen är att kunna erbjuda Marks kommuns invånare och näringsliv en säker vattenförsörjning och avloppsvattenhantering på lång sikt, det vill säga med god beredskap både för nyanslutningar och för oförutsedda händelser samt en godtagbar förnyelsetakt av anläggningarna. Dricksvattenförsörjningen ska baseras på grundvatten och koncentreras till grundvattentäkterna med bäst kvalitet och kapacitet.

Va-försörjningen kommer under en 10-års period att genomföra en omfattande utbyggnad av överföringsledningar och utbyggnad av vatten och avlopp i så kallade omvandlingsområden samt påbörja en förhållandevis omfattande förnyelse av det befintliga ledningsnätet. Det kommer att medföra kostnadsökningar som ger ett ökat tryck på att höja va-taxan eller att skattefinansiera vatten- och avloppsförsörjningsverksamheten

##### *3.1.2 Inriktningsmål*

Vatten- och avloppsinfrastrukturen skall utvecklas för ökad uthållighet och med en hög kvalitet på dricksvattnet samt kapacitet med prioritet till kommunens utvecklings- och omvandlingsområden.

##### *3.1.3 Prioriteringar och effektmål*

Fram till 2020 skall den av kommunfullmäktige beslutade vatten- och avloppsförsörjningsplanen implementeras i verksamheten. Utvecklingen skall ske i samverkan med miljönämnden, plan- och bygglovsnämnden och kommunstyrelsen. Vatten- och avloppsledningsnätet är i stort behov av förnyelse. Under 2011 och 2012 ska en förnyelseplan för rörnätet tas fram. De långsiktiga effekterna av prioriterade åtgärder är minskad miljöbelastning på recipienterna samt att konditionen på ledningsnätet vidmakthålls.

#### **3.2 Avfallshantering**

Teknik- och servicenämnden ska tillhandahålla ett insamlingsystem för hushållsavfall och slam så att samhällets miljöbelastning minimeras.

##### *3.2.1 Omvärlds- och resultatanalys*

Avfallsmängderna i samhället ökar. Under en tioårsperiod har de ökat med 24 %. Öknings-takten för mängden hushållsavfall är lägre än den ekonomiska tillväxten vilket tillskrivs samhällets styrmedel och frivilliga miljöåtgärder. Avfallsmängderna i sig behöver inte utgöra ett problem om hanteringen är resurs- och miljöanpassad. En målsättning i tidigare avfallsplan har varit att minska avfallets mängd och farlighet och att skapa ett resursbesparande och miljövänligt avfallssystem. Målet att minska det deponerade avfallet med 50 % har uppnåtts. Avfallsmängderna har minskat, kontrollen av farligt avfall är bra, i princip alla invånare deltar i källsortering, återvinningen av material och energi har ökat och deponeringen på avfallsanläggningen Skene Skog har upphört sedan 2001.

Avfallsplanen ingår i Renhållningsordningen för Marks kommun, tillsammans med föreskrifter om avfallshantering. Avfallsplanen pekar ut inriktningen på den kommunala avfallshanter-

ingen under de kommande fem till tio åren. Planen beskriver hur insamling och omhändertagande av olika avfallstyper ska genomföras. Målsättningen med den nya planen är bland annat att öka återanvändningen och återvinning ytterligare genom olika informationsinsatser.

### *3.2.2 Inriktningsmål*

Avfallsverksamheten skall utvecklas för ökade möjligheter till kretsloppsverksamhet.

### *3.2.3 Prioriteringar och effektmål*

Avfallshanteringen skall omfatta insamling och omhändertagande av hushållsavfall samt avslutningsåtgärder på nedlagda deponier. Verksamheten skall upplåta markytor för återvinningsverksamheten som i första hand bedrivs och finansieras av materialbolagen. En återanvändningscentral skall utvecklas. Genom ovannämnda prioriteringar minskas miljöbelastningen samt att återanvändning och återvinning ökas i samhället.

## **3.3 Gator, vägar och parker**

Teknik- och servicenämnden ska tillhandahålla offentliga platser samt handlägga ärenden som rör enskild väghållning. Nämnden ska härvid, där kommunen är huvudman, ansvara för drift och underhåll, ny- och ombyggnad samt projektering, utredning och planering av grön miljö, gator och vägar samt gatubelysning.

### *3.3.1 Omvärlds- och resultatanalys*

Underhållet är eftersatt inom flertalet kommunaltekniska områden. Stora insatser krävs i närtid avseende gator och vägar om inte stora värden skall gå till spillo. Klimatförändringen och följderna av denna ställer ökade krav på åtgärder för att förebygga att vägar och gcm-vägar undermineras, spolats bort eller skadas.

Den tekniska utvecklingen innebär möjligheter, till exempel ger ny belysningsteknik lägre driftskostnader och längre livslängd.

Nerdragningar inom grönyteskötseln kommer troligtvis att påverka brukarna ur ett trivselperspektiv och leda till en ytterligare ökning av synpunkter, klagomål och felanmälningar till verksamheten.

### *3.3.2 Inriktningsmål*

Trygghet och tillgänglighet för trafikanter och fotgängare skall ökas genom framtagande av en trafiksäkerhetsplan och genom att öka standarden på gatorna.

### *3.3.3 Prioriteringar och effektmål*

Utvecklingen av Kinna centrum skall slutföras. Den yttre miljön ses över i övriga orter i samförstånd med lokala organisationer. Utveckling av Skene centrum skall påbörjas i dialog med berörda. Trafiksäkerhetsplan, delen säkra passager för GCM-trafik tvärs huvudnätet för biltrafik, skall tillställas nämnden för fastställande under hösten 2011.

## **3.4 Internservice**

Den internserviceverksamhet som teknik- och servicenämnden ansvarar för ska tillhandahålla kommunens övriga verksamheter kostnadseffektiva tjänster så att deras verksamhet underlättas till gagn för kommunmedlemmarna.

Servicen till kärnverksamheterna och övriga kommunala förvaltningar skall omfatta tillhandahållande av egna och inhyrda lokaler inkl skötsel, underhåll och städning. Internservicen skall även omfatta tillagning och servering av måltider, ekonomi- och personaladministra-

tion, IT-drift, upphandlingssamordning, kontorsvakmästeri med repro samt tillhandahållande av fordon och maskiner. Även interna och externa kundkontakter gällande bl.a. kundfakturer, kravverksamhet samt felanmälan inom nämndens verksamhetsområde skall omfattas.

### *3.4.1 Omvärlds- och resultatanalys*

Utveckling och effektivisering inom kommunens olika verksamheter ställer höga krav på IT-system både vad gäller tillgänglighet, införandestöd och support. Den ökade elektroniska kommunikationen inom både handels- och driftsystem kommer öka kraven på drift och utveckling av datakommunikationer. Kontakter med andra kommuner och liknande bedöms bli mer omfattande då ovanstående utveckling med fördel kan göras i samverkan. Den ökade komplexiteten på de administrativa system som används inom Marks kommun ställer höga krav på regler och rutiner för att information hanteras korrekt och att roller och ansvar är tydligt reglerade. Den stora ökningen av antalet elevdatorer och behovet av IT-stöd och kommunikation inom utbildningsverksamheten höjer kraven på tillgänglighet och kvalitet på datanät och supportpersonal.

Såsom offentlig fastighetsägare ska vi föregå med gott exempel när det gäller minskad energiförbrukning och utfasning av fossila bränslen för uppvärmning. Detta innebär att investeringar i energieffektiviseringsåtgärder måste fortsätta liksom samarbetet med hyresgästerna för att spara energi. Ökat miljöfokus i byggprocessen blir allt viktigare liksom livscykelkostnadsperspektivet i fastighetsförvaltningen. Skadegörelsen på fastigheterna fortsätter vilket ställer krav på fortsatta investeringar i säkerhetshöjande åtgärder liksom, även här, ett ökat förebyggande samarbete med hyresgästerna. Samhällets övergång från myndighetskontroller till tillsyn av egenkontrollarbete bedöms fortsätta vilket ställer höga krav på fungerande system för genomförande och dokumentation av egenkontroll liksom på informationshantering i stort.

Stora krav ställs på att kostverksamhet bedrivs med tydlig dokumentation när det gäller riskhantering inom såväl livsmedelshygien och spårbarhet av råvaror som säkerhet vid tillagning av specialkost vid allergi och överkänslighet. I samhället diskuteras alltmer matens kvalitet och hur den påverkas av råvarans ursprung, medarbetarens kompetens samt produktionsmetod. Valfrihet när det gäller olika typer av rätter och tillbehör samt serveringstid och måltidsmiljö är också faktorer som har en alltmer framskjuten plats när måltidens kvalitet diskuteras. Här behöver kommunen fortlöpande inventera behov och förväntningar.

Städverksamheten har under många år utvecklats till att utföras med moderna metoder, kemikalier, maskinell utrustning och ergonomiska arbetsredskap. Medarbetarna utbildas och certifieras för att stärkas i sin yrkesroll. Detta medför att kommunens städverksamhet idag är ett konkurrenskraftigt val. Frekvensen på städning har av beställaren dragits ned till ett minimum i många lokaltyper vilket ger upphov till diskussioner angående städningens funktion när det gäller hälsa och spridning av infektioner.

### *3.4.2 Inriktningsmål*

I dialog skall brukare och beställare, genom effektiva och rationella stöd- och servicelösningar, erbjudas föredömlig internservice.

### *3.4.3 Prioriteringar och effektmål*

Brukarens beställningar och önskemål om kvalitets- och servicenivå ska tydligare definieras. Rutiner ska utvecklas vidare för att skapa nöjda såväl brukare som beställare.

Kundorientering, förbättrade servicekoncept, effektivare intern- och extern kommunikation är områden som ska prioriteras. Energieffektiviseringsarbetet ska fokusera på att påverka våra hyresgästers energisparbeteende. Lokalresursplaneringen ska ske med ett tydligare koncernperspektiv. Av kommunstyrelsen antagen underhållsplan ska ligga till grund för årets

underhållsåtgärder. Arbetet med att ta bort så kallade enkelt avhjälpna hinder i byggnader och på allmän plats ska fortsätta.


















Utvecklingen av måltidsverksamheten fortsätter genom marknadsföring och dialog för att inbjuda till engagemang och öka kundnöjdheten.

Städservice utvecklas vidare till ett kundorienterat serviceval.






## 4 Strategiska mål

### 4.1 Hållbara förutsättningar för boende och företagsamhet

#### 4.1.1 Kommunal service med god tillgänglighet och kvalitet


Indikator	Mål 2011	Mål 2010	Utfall 2010
 Antal timmar/vecka som avfallsanläggningen vid Skene skog har öppet utöver tiden 08-17 vardagar	minst 11 timmar	minst 11 timmar	10 timmar
 Andel fullgjorda hämtningar av hushållsavfall	100 %	100 %	99,9%
 NöjdBrukareIndex - Avfallsverksamhet	90 %	90 %	83 %
 Avbrottstid på det kommunala va-nätet räknat i minut per brukare och år	högst 14 minuter	högst 18 minuter	18
 Andel vattenprover utan anmärkning på kommunalt dricksvatten	97 %	97 %	97 %
 NöjdBrukareIndex - Vatten- och avloppsförskörning	minst 85 %	minst 85 %	92 %
 Antal nyanslutna fastigheter till det kommunala va-nätet	minst 50 st	minst 50 st	-
 Antal ärenden som prövats av statens VA-nämnd	0 ärenden	0 ärenden	1 ärenden
 Kvalitets-, service- och miljöindex för VA-verksamheten	minst 700 poäng	minst 700 poäng	500 poäng
 Andel hushåll som är utan vatten mer än 15 timmar	0 %	0 %	0,11 %
 NöjdBrukareIndex - Gator	60 %	60 %	-
 Andel felanmälningar, gällande infrastrukturen, som sker via internetportal Mark.se	minst 15 %	minst 5 %	4 %
 Andel e-fakturer av totalt antal skickade fakturer	minst 30 %	minst 10 %	5 %
 Andel av identifierade hinder i publika lokaler som har avhjälppts (procent)	minst 50 %	minst 50 %	50 %
 Andel samtal till 0320-21 70 00 som besvaras av telefonist inom 25 sekunder	minst 95 %	minst 95 %	0 %
 Andel av de nya, tillkommande lokalerna enl. lokalplanen som har tillhandahållits i rätt tid (procent)	minst 100 %	minst 100 %	100 %
 Andelen godkända kök utan allvarig anmärkning vid årlig kontrollinspektion av livsmedelshygien	100 %	100 %	100 %

#### 4.1.2 Trygg, hälsosam och säker miljö

Indikator	Mål 2011	Mål 2010	Utfall 2010
 Antal olyckor med dödlig utgång på kommunala gator, vägar och gcm-vägar	0 st	0 st	0 st
 Andel felanmälningar som åtgärdats inom en vecka då tre eller fler belysningspunkter i rad inte lyser	100 %	100 %	100 %
 Andel kommunala gator och GCM-vägar som är farbara 8 timmar efter snöröjningens påbörjande och snöröjda 24 timmar efter snöfallets upphörande	-	100 %	93 %
 Allvarliga fel som kan orsaka skada skall åtgärdas omedelbart. Enstaka fel på belysningsnätet åtgärdas i mån av tid inom en fyra veckors period eller i anslutning med besiktningrundor	100 %	100 %	100 %
 Enstaka fel på belysningsnätet åtgärdas i mån av tid inom en fyra veckors period eller i anslutning med besiktningrundor	100 %	100 %	100 %

#### 4.2 Goda uppväxtvillkor för barn och ungdomar


##### 4.2.1 Goda möjligheter till lärande och utbildning

Indikator	Mål 2011	Mål 2010	Utfall 2010
 NöjdBrukarIndex - andel brukare som ger högst eller näst högst betyg på skolmältiden	minst 82 %	minst 80 %	71 %

Undersökningen genomförs årligen av kostorganisationen i februari för åk 5 och 8.



#### 4.3 Trygghet vid behov av omsorg och stöd i vardagen

##### 4.3.1 God service och kvalitet


Indikator	Mål 2011	Mål 2010	Utfall 2010
 NöjdBrukarIndex - Brukarens omdöme om mat i särskilt boende enligt SKL:s Öppna jämförelser ska visa en uppåtgående trend.	minst 63	minst 62	60

#### 4.4 Hållbar personalförsörjning


##### 4.4.1 Flexibla arbetstider med rätt till heltid och möjlighet till deltid

Indikator	Mål 2011	Mål 2010	Utfall 2010
 Andel nyanställda som kan få önskad sysselsättningsgrad	97 %	97 %	91 %
 Andel tillsvidareanställda som kan få begäran om ändrad sysselsättningsgrad tillgodosedd	minst 50 %	minst 50 %	50 %

#### 4.4.2 Friska medarbetare








	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	Sjukfrånvaron ska uppgå till högst 4 procent.	högst 5,3 %	högst 5,5 %	4 %

#### 4.4.3 Systematisk kompetensutveckling




	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	Alla tillsvidareanställda ska ha en plan för sin kompetensutveckling	100 %	100 %	94 %

### 4.5 Hållbar ekonomi och finansiering



#### 4.5.1 Effektivt resursutnyttjande

	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	Avvikelse från genomsnittsvärde enligt Svenskt Vattens värderingsmodell för relativ kostnadseffektivitet gällande ledningsnätet	högst 1,5	högst 1,5	-
	Städkostnad per m2 i förhållande till branschens städindex med utgångspunkt 2011	mindre än 1	mindre än 1	0
	Drift- och administrationskostnadsnivå lokaler, kr/m2	högst 249 kr/m2	högst 261 kr/m2	245 kr/m2
	Energimängd per förvaltd area, kWh/m2	högst 158 kWh/m2	högst 162 kWh/m2	158 kWh/m2
	Fastighetsbeståndets storlek relativt invånarantalet, m2/inv	högst 6,35 m2/inv	högst 6,1 m2/inv	6,06 m2/inv
	Andel användare som är nöjda eller mycket nöjda med IT-servicedesk enligt årlig undersökning	minst 80 %	minst 75 %	34 %
	Antal datorer per PC-driftpersonal	minst 650	minst 667	702




#### 4.5.2 God förvaltning av kommunens egendom

	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	Förnyelsetakt VA-ledningsnät	0,5 %	0,5 %	0,1 %
	Beläggningsunderhåll - faktisk vägstandard i förhållande till optimal vägstandard	minst 87,5 %	-	86 %
	Underhållsnivå lokaler, kr/m2	minst 60 kr/m2	minst 57 kr/m2	56 kr/m2

#### 4.5.3 Kostnadseffektivitet

	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	Städkostnad per kvm för grundskola	-	259 kr/m2	260 kr/m2
	Städkostnad/kvm för förvaltningsfastigheter	-	-	130 kr/m2

#### 4.5.4 Positiva ekonomiska resultat

	<b>Indikator</b>	<b>Mål 2011</b>	<b>Mål 2010</b>	<b>Utfall 2010</b>
	God följsamhet mot budget - skattefinansierad verksamhet	högst -42 300 tkr	högst -43 100 tkr	-48 894 tkr
	God följsamhet mot budget - vatten- och avloppsförsörjningsverksamheten	högst -3 550 mnkr	högst -2 000 mnkr	-1 192 mnkr
	God följsamhet mot budget - avfallsverksamheten	högst 700 tkr	högst 0 tkr	489 tkr

#### 4.5.5 Driftbudget

##### Sammanfattning

Teknik- och servicenämndens driftbudgetram uppgår till 42,3 mnkr enligt beslutad MORP 2011-2014. I MORP 2011-2014 begärde nämnden ramtillskott för att bland annat finansiera investeringar i gator och parker med påföljande kapital- och driftkostnader vilket fullmäktige hörsammat. Vidare begärde nämnden utökade resurser för underhållsarbeten på kommunens vägkapital. Nämnden anhöll också om att kommunstyrelsen skulle skapa förutsättningar för en ökad utdebitering för att möjliggöra ökade underhållsåtgärder på fastigheter samt kompensation för kvarvarande fasta kostnader vid Lindängs kök efter avslutat samarbete med Regionservice Måltider. Kommunstyrelsen har valt att inte föra dessa frågor vidare till kommunfullmäktige.

Nämndens taxeförslag gällande Vatten- och avloppsförsörjning för 2011 är inte antagen. Nämndplanen bygger på att kommunfullmäktige antar en taxa i enlighet med nämndens förslag gällande från kvartal 2.

Driftbudget - Belopp i tusental kr (Tkr)	Budget 2010	Utfall 2010	Budget 2011
<b>Intäkter</b>	440 375	444 933	453 730
<b>Personalkostnader</b>	-139 545	-132 660	-140 350
<b>Övriga kostnader</b>	-269 855	-289 962	-279 590
<b>Avskrivning</b>	-49 200	-46 374	-49 300
<b>Intern ränta</b>	-24 875	-24 127	-26 790
<b>Nettokostnader</b>	-43 100	-48 190	-42 300
<b>Driftbudget fördelat på verksamhet</b>			
<b>Taxefinansierad verksamhet</b>			
Vatten- och avloppsförsörjning	-2 000	-1 192	-3 550
Resultatreglering	2 000	1 192	3 550
Avfallsverksamhet	0	489	700
Resultatreglering	0	-489	-700
<b>Summa taxefinansierad verksamhet</b>	0	-0	0
<b>Skattefinansierad verksamhet</b>			
Gator och vägar	-28 460	-36 780	-27 850
Parker	-6 120	-4 683	-5 515
Ledning administration	-7 130	-5 991	-7 215
Nämndsverksamhet	-1 390	-1 219	-1 420
Brandposter	0	-351	-300
Kostnadsställe gata/park/va	0	79	0
Kostnadsställe verkstad/förråd/fordon	0	51	0
<b>Summa skattefinansierad verksamhet</b>	-43 100	-48 894	-42 300

<b>Internserviceverksamhet</b>			
Verksamhetsservice	0	0	0
IT	0	-304	870
Resultatreglering IT	0	0	-870
Lokalförsörjning	0	446	0
Kost och städ	0	562	0
<b>Summa internserviceverksamhet</b>	0	704	0
<b>Summa TSN</b>	-43 100	-48 190	-42 300

#### **4.5.5.1 Nämndsverksamhet och ledning**

Nämnden har minskat från 13 ledamöter och 13 ersättare till 11 ledamöter och 11 ersättare. I nämndens driftbudget ingår även medel för Hägnens avloppsreningsverk om 75 tkr samt kostnader för nämndsekreteraren om ca 530 tkr.

Genom effektivisering av tjänster och genom att inte tillsätta vakanta tjänster har ledningen minskat sina kostnader med ca 750 tkr. I förvaltningschefens budget ingår en reserv i enlighet med kommunens ekonomistyrningsprinciper.

#### **4.5.5.2 Vatten- och avloppsförsörjning**

Verksamhetens ekonomi styrs framförallt av genomförandet av vatten- och avloppsförsörjningsplanen och förnyelsen av vatten- och avloppsledningsnätet. Ökade lagkrav på vatten- och avloppsverk kommer också att påverka verksamheten längre fram. Under 2011 ökar kostnaderna för att åtgärda eftersatt underhåll av framförallt avloppsledningarna samt för att ta fram underlag för en förnyelseplan.

Detta leder till kostnadsökningar om ca 8 % per år till och med 2013. Därefter avtar kostnadsutvecklingen. De första åren investeras i grundläggande va-anläggningar för att kommunen ska kunna bygga ut ledningsnätet främst i omvandlingsområden och exploateringsområden i kommunens nordvästra del. Det är först omkring 2013 som anläggningsavgifterna får en positiv påverkan på resultatet.

Att höja taxan för att täcka kostnadsutvecklingen uppfattas inte vara realistiskt utan verksamheten har kalkylerat med att taxan höjs med i snitt 4-5 % per år fram till 2020. Det ger ett ackumulerat underskott om ca 20 - 25 miljoner till och med 2015 och ca 40 miljoner kr till och med 2020. Underskotten är beräknade utifrån de räntesatser som kommunledningskontoret fastställt i slutet av oktober för va-verksamheten, vilket resulterat i en något lägre räntekostnad jämfört med tidigare beräkningar. Kommunen måste således finansiera verksamhetens underskott med skattemedel under den kommande 10-årsperioden.

För 2011 beräknas underskottet till ca 3,6 mnkr och då har förvaltningen räknat med att ta igen en del utav det eftersatta underhållet samt genomföra utredningar för förnyelseplanen. Som en följd av att va-taxan inte kommer att träda ikraft förrän den 1 april 2011 minskar verksamhetens intäkter med 700 tkr vilket är inräknat i underskottet. Om kostnadsbudgeten skall balanseras med taxeutvecklingen innebär detta att arbetet med förnyelseplaneringen stoppas i sin helhet samt att underhållsspolning i erforderlig omfattning av avloppsledningsnätet inte kan genomföras vilket kan leda till källaröversvämningar med mera.

#### **4.5.5.3 Avfallshantering**

Avfallsverksamheten ska ha samma omfattning 2011 som föregående år. Avfallstaxan hålls oförändrad 2011 och 2012 det vill säga ingen höjning jämfört med 2010. Sluttäckningen av Skene skog påbörjas i slutet av 2010 och ska vara slutförd 2013 och beräknas kosta ca 28 mnkr.

#### **4.5.5.4 Gator, vägar och parker**

Verksamheten har i internbudgetarbetet i möjligaste mån prioriterat trygghets- och tillgänglighetsåtgärder framför trivselåtgärder.

En tillkommande kostnad om ca 350 tkr gällande dagvattenavgift till VA-kollektivet belastar verksamheten dagvattenavledning. Beläggningsunderhållet är något lägre jämfört med den ursprungliga budgeten 2010 och nivån hamnar på 2,9 mnkr varav 2,5 mnkr asfaltsarbeten. Denna låga nivå innebär en ytterligare försämring av kommunens totala vägkapital. Vinterväghållningen har budgeterats till 3,6 mnkr. Det är en höjning med ca 0,5 mnkr i förhållande till budget 2010. Anledningen till detta är en allmän uppräkningskostnaderna. Kostnaden för parkeringshusen ökar något som en följd av de investeringsinsatser som genomförs under 2010-2011.

Parkverksamheten är minskad med ca 0,6 mnkr jämfört med budgeten 2010. Budgeten innebär att tjänsten som parkingenjör eller motsvarande inte kan återbesättas.

#### **4.5.5.5 Verksamhetsservice**

Internserviceverksamheten kan i stort följa tidigare planerad budget. Behovet av stöd till verksamheterna är oförändrat och innebär att antalet tjänster bör bibehållas under hela eller del av året. Kostnadsökningar för löner kompenseras av kostnadsminskningar för porto, kontorsmateriel, tjänstledigheter och övriga omkostnader.

Nuvarande IT-taxa innebär att den fortsatta volymökningen av datorer inte fullt kompenseras av ökade intäkter under 2011. Utfallet av investeringar 2010 samt reviderad investeringsplan 2011 leder dock till minskade kapitalkostnader mot ursprunglig budget vilket ger en viss resultatförbättring. Resultatet blir ett överskott på 0,9 Mnkr i stället för tidigare planerat överskott på 0,4 Mnkr.

#### **4.5.5.6 Lokalförsörjning**

Internhyresintäkterna är beräknade enligt principerna i det föreslagna, nya internhyressystemet. Kostnadsfördelningen mellan olika kostnadslag är densamma som tidigare år. Den ekonomiska prioriteringen är alltså oförändrad. Budgeten utgår från 2009 års kostnad per fastighet justerad för beräknad prispförändring till 2011 fördelad per objekt och per kostnadslag. Medel för underhåll av mark och byggnader uppgår till ca 60 kr/kvm vilket understiger behövda nivå enligt föreslagen underhållsplan. Kraftiga prioriteringar mellan underhållsåtgärder krävs därför.

Fortsatt kostnadseffektivisering för att hålla nere internhyrorna kommer att fokusera på tre områden:

1) Utredning av förutsättningarna för grönyteskötselns utförande i annan regi, 2) Effektivare lokalresursplanering och byggprojektledning, 3) Förstärkning av arbetsledningen för att på sikt kunna bedriva personaleffektivare tillsyn och skötsel.

#### **4.5.5.7 Kost och städ**

Budgeten inrymmer kostnader och intäkter för "Gomiddag från Lindäng" - en kyld matportion tänkt att användas i första hand till hemmaboende pensionär med beviljat bistånd till matdistribution. Denna verksamhet startar efter årsskiftet.

Sättilaskolans kök renoveras under perioden maj-september. Det innebär att produktionen fördelas på andra kommunala kök alternativt även till Strömmaskolans kök (regionens naturbruksskola i Sättila). Serveringen byggs provisoriskt upp i annan lokal på Sättilaskolan. Detta innebär ökade kostnader för livsmedel och övrigt material. Övriga kostnader i samband med detta belastar investeringsprojektet.

Kostnader för livsmedel budgeteras på motsvarande nivå som 2010 uppräknat med 2 % med anledning av aviserade livsmedelsökningar. Prisökningar genomförs enligt avtal i februari, därefter kan vi se en trend på prisutvecklingen för året.

Bemanningen i verksamhet och administration är minskad inom sektorn i samband med att samverkansavtalet med Regionservice Måltider avslutades och nedläggningar av skolor och förskolor genomfördes.

Den i MORP aviserade underbalanseringen av budget på 1,7 mnkr är efter vidtagna åtgärder 0,9 mnkr. Resterande del debiteras köpande förvaltning. Ett nytt internprissystem 2011 beskriver att fasta kostnader för interna köp förhandlas fram i dialog. Verklighet kostnad för livsmedel debiteras ut månadsvis under året.

Den beslutade strukturutvecklingen av kostverksamheten, som inneburit fler mottagnings- och serveringsskök, är genomförd. Samordningsvinster har också uppnåtts genom samverkan mellan kök och städverksamheten.

För att komma vidare har en utbyggnad av köket vid Kunskapens hus projekterats. Utredningen visade på sänkta driftskostnader med ca 1 mnkr per år och en säkrare matkvalitet. Eventuell byggnation har inte beslutats.

Ytterligare besparingar i verksamheten för att komma i balans riskerar därmed att belasta kostnaden för livsmedel på bekostnad av kvalitet och valfrihet för barn, elever och äldre.

#### **4.5.6 Investeringsbudget**

##### *Sammanfattning*

Teknik- och servicenämndens investeringsbudget för 2011 uppgår till ca 112 mnkr varav 32 mnkr vatten- och avloppsförsörjning, 11 mnkr gator och parker och 69 mnkr internservice. Därtill tillkommer ombudgeteringar från 2010 års investeringsbudget om ca 3,8 mnkr.

#### 4.5.6.1 Vatten- och avloppsförsörjning

Projektkod	Projekt	Projekttotal	Klart år/månad	Ombudgetering från 2010	Fördelad ram 2011	Total budget 2011
13542	Utbyggnad va-ledning Ubbhult Hägnen	24 500	1412	100	500	600
13549	Utbyggnad va-ledning Sjödal	4 000	1312	44	200	244
13710	VS Överföringsledning Skene skog - Hajomskryset	4 900	1111	-67	4 500	4 433
13711	VS Överföringsledning Hajomskryset - Hyssna	7 300	1204	-174	2 000	1 826
13712	VS Överföringsledning Sätilla - Sjödal	18 500	1204	214	9 000	9 214
13713	VS Överföringsledning inom Sätilla tätort	4 200	1108	295	3 800	4 095
13714	VS Överföringsledning Sjödal- Ubbhult	9 200	1205	369	3 000	3 369
13715	VS Överföringsledning Ubbhult- Hägnen	7 700	1207	392	1 200	1 592
13716	VS Överföringsledning Hyssna - Sätilla	14 700	1306	575	1 000	1 575
13717	A Pumpstationer Sätilla-Ubbhult	4 000	1205	70	300	370
13718	A Pumpstationer Skene-Hyssna	1 600	1205	70	300	370
13719	A Pumpstationer Hyssna-Sätilla	1 600	1210	100	300	400
13720	V Tryckstegringsstationer Sätilla - Hägnen	1 200	1205	70	200	270
13721	V Tryckstegringsstationer Hyssna Sätilla	600	1210	100	100	200
13512	D, Solsättersvägen, Berghem	800	1212	0	90	90
13722	Ombyggnad av vattenverken Ubbhult o Hyssna till tryckstegringsstation	1 000	1211	0	100	100
13723	Ombyggnad avloppsverken Sätilla och Hyssna till pumpstation	1 500	1211	0	100	100
13592	Slamavvattning Skene ARV	11 515	1112	0	500	500
13519	Omläggning/flyttning va-ledning Stationsvägen, Horred	770	1112	0	700	700
13586	Va-verk, mask o elinstallationer	R	R	0	200	200
13591	Förnyelse av va-ledningar	R	R	0	500	500
13510	Anslutningsinvesteringar till exploateringsområden	R	R	0	500	500
13511	VA-investeringar i exploateringsområden	R	R	0	3 000	3 000
<b>Summa Vatten och Avlopp</b>				<b>2 158</b>	<b>32 090</b>	<b>34 248</b>

Under 2011 beräknas ca 34 mnkr investeras i framförallt nya överföringsledningar under förutsättning att markfrågorna kan lösas.

#### 4.5.6.2 Avfallshantering

Den nuvarande återvinningscentralen vid Skene skog är olämplig ur flera avseenden med hänsyn till dagens krav på rationell och effektiv återvinning, vilket bland annat skapar svårigheter för brukarna att sortera rätt. Under 2011 kommer en förutsättningslös förstudie att genomföras för en nyanläggning av en återanvändningscentral där brukar- och miljöperspektivet ges stor tyngd.

#### 4.5.6.3 Gator, vägar och parker

Projektkod	Projekt	Projekttotal	Klart år/månad	Ombudgetering från 2010	Fördelad ram 2011	Total budget 2011
13300	Ofördelad ram	R	R	0	1 433	1 433
13301	Mindre nyanläggningar	R	R	0	500	500
13340	Parkinvesteringar	R	R	0	500	500
13309	Framdragning el för skyltar, busshållsplatser	600		0	200	200
13350	Kinna Centrum	16 000	1212	2 189	2 000	4 189
13351	Ombyggnation Boråsvägen, Kyrkogatan-Rättaregårdsgatan (del av Kinna C)	3 100	1112	0	3 100	3 100
13421	Pendelparkering Kinna station	2 600	1106	0	0	0
13427	Energieffektivisering gatubelysning	8 920	1112	244	417	661
13307	Renovering P-hus Äckrelund	2 700	1102	0	1 000	1 000
133XX	Trygghetsskapande åtgärder	R	R	0	200	200
13310	GCM-väg Kyrkliden/Kronogärdesvägen	490	1112	0	150	150
13311	GCM-väg Solgårdsvägen, Fritsla	600	1112	0	600	600
13317	GCM-väg Örby skola, Hedängsvägen	4 500	1212	0	50	50
133XX	GCM-väg Boråsvägen, Kyrkogatan-Rättaregårdsgatan (del av Kinna C)	850	1112	0	850	850
<b>Summa gator, parker och gcm-vägar</b>				<b>2 433</b>	<b>11 000</b>	<b>13 433</b>

Investeringsramen för gator, parker och GCM vägar utökas från 8 mnkr till 9 mnkr varav 3 mnkr till GCM-vägar. I beloppet inryms 0,2 mnkr för trygghetsskapande åtgärder som en följd av de trygghetsvandringar som genomförs i kommunens tätorter.

Resterande medel 2010 gällande projekten Kinna centrum samt energieffektivisering gatubelysning begärs ombudgeterade i bokslutet 2010.

Totalkostnaden för ombyggnationen av Boråsvägen, delen Kyrkogatan-Rättaregårdsgatan beräknas nu till ca 4 mnkr efter framtagning av idéskiss och ny kalkyl. Toppbeläggningen av pendelparkeringen kan inte genomföras under 2010 vilket gör att projektet måste avslutas under 2011. Begäran om ökad ram gällande detta projekt framställs i samband med årsbokslutet. GCM-väg utmed Solgårdsvägen i Fritsla är framflyttad till 2011 och projektet är något utökat jämfört med ursprungsidén. Den ofördelade ramen om 1,4 mnkr skall fördelas mot GCM-vägar för att uppnå målsättningen om minst 3 mnkr per år.

#### 4.5.6.4 Internservice

Projekt-kod	Projekt	Projekttotal	Klart år/månad	Ombudgetering från 2010	Fördelad ram 2011	Total budget 2011
12125	Lokalkompletteringar	R	R	0	1 000	1 000
12135	Mindre lokalåtgärder	R	R	0	800	800
12170	Ridanläggning Bosgården	12 600	1104	532	5 600	6 132
12208	Sättilaskolans renovering	58 500	1212	-1 295	19 000	17 705
12210	Fritslaskolan om- och tillbyggnad	5 000	1112	0	4 500	4 500
13430	Konstgräsplan Kunskapens Hus	5 000	1112	0	5 000	5 000
122XX	Ombyggnad Fotskälskolan	7 600	1112	0	7 600	7 600
12214	Ombyggnad Särskolan Kunskapens Hus	1 000	1106	0	200	200
122XX	Lokaleffektivisering Kommunhuset	3 200	1112	0	3 200	3 200
122XX	Ombyggnad Torestorpskolan	15 750	1212	0	1 500	1 500
122XX	Tillbyggnad Lyckeskolan	11 000	1112	0	11 000	11 000
12204	Försäkringsåtgärder	R	R	0	1 000	1 000
12230	Energiinvesteringar	18 000	1412	0	4 000	4 000
12126	Städutrustning	R	R	0	250	250
12400	Köksutrustning	R	R	0	1 500	1 500
12154	Maskiner fastighetsskötsel	R	R	0	100	100
13001	Inköp fordon och maskiner	R	R	0	3 100	3 100
<b>Summa Internservice</b>				<b>-763</b>	<b>69 350</b>	<b>68 587</b>

Enligt antagen lokalplan är de största pågående projekten 2011 Sättilaskolans etapp 3-7, ridhuset i Örby och tillbyggnad vid Fotskälskolan med två förskoleavdelningar, klassrum samt ombyggnad av skolhuset.

Större investeringsprojekt som startar 2011 är nybyggnad för att inrymma särskolan, troligen som en tillbyggnad av Lyckeskolan, ombyggnad och standardhöjning av Torestorpskolan för att inrymma förskola, ombyggnad av tak och ventilation på Fritslaskolan, konstgräsplan vid Kunskapens hus samt eventuellt ytterligare lokaleffektiviseringar i kommunhuset.

Det sker en särskild satsning på energieffektiviseringsåtgärder där medlen fördubblas för att kunna nå målen i energi- och klimatstrategin.

Förfrågan från extern hyresgäst om tillbyggnad av Vårdcentralen vid Kinnaborg kan innebära att ytterligare investeringsmedel krävs.

## 5 Produktionsmått

### 5.1 Vatten- och avloppsförsörjning

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Producerat dricksvatten	2 115 tm <sup>3</sup>	2 115 tm <sup>3</sup>	2 107 tm <sup>3</sup>	2 146 tm <sup>3</sup>	2 033 tm <sup>3</sup>	högst 2 100 tm <sup>3</sup>
Debiterat dricksvatten	1 325 tm <sup>3</sup>	1 385 tm <sup>3</sup>	1 391 tm <sup>3</sup>	1 375 tm <sup>3</sup>	1 288 tm <sup>3</sup>	minst 1 375 tm <sup>3</sup>
Antalet anslutna invånare till det kommunala vattenledningsnätet	21 152 st	21 152 st	21 194 st	21 655 st	21 727 st	minst 21 750 st
Andel sålt vatten av levererat vatten	63 %	65 %	66 %	64 %	63 %	minst 65 %
Debiterad vattenförbrukning per person och dygn	173 liter	178 liter	180 liter	175 liter	163 liter	högst 175 liter
Antal vattenläckor per kilometer ledningsnät	0,18 st/km	0,14 st/km	0,14 st/km	0,11 st/km	0,14 st/km	högst 0,12 st/km
Antal vattenläckor per tusental serviser	3,19 st	1,1 st	2,3 st	1,3 st	1,24 st	högst 1,5 st
Energiförbrukning per va-anlutning	246 kWh	273 kWh	318 kWh	236 kWh	235 kWh	högst 265 kWh
Mikrobiologiska analyser med anmärkning	11 %	2,5 %	6,7 %	5,4 %	3,5 %	högst 3 %
Utspädningsgrad avloppsverk behandlat/försålt	2,93	2,71	2,81	2,53	2,55	högst 2,7
Antal källaröversvämningar per tusental serviser	5,16 st	0,16 st	0,18 st	0,33 st	12 st	högst 0,1st
Ranking VA-taxa - typhus Villa	68	66	82	102	180	minst 60

### 5.2 Avfallshantering

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Mängd hämtat hushållsavfall	5 778 ton	5 829 ton	5 828 ton	5 639 ton	5 824 ton	högst 5 700 ton
Antal villaabonnemang	8 558 st	8 645 st	8 892 st	9 154 st	9 163 st	minst 9 200st
Hushållsavfall till slutbehandling per invånare	172 kg	173 kg	171 kg	165 kg	169 kg	högst 170 kg
Lakvattenmängd	177 tm <sup>3</sup>	173 tm <sup>3</sup>	170 tm <sup>3</sup>	124 tm <sup>3</sup>	194 tm <sup>3</sup>	högst 150 tm <sup>3</sup>
Andel villahushåll som komposterar matavfall		25 %	25 %	25 %	25 %	högst 25 %

### 5.3 Gator, vägar och parker

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Asfaltsbelagda gator		1 187	1 195	1 195	1 200	minst 1 230
Vinterväghållning	2,58 kr/kvm	1,27 kr/kvm	2,51 kr/kvm	2,22 kr/kvm	6,42 kr/kvm	minst 2,02
Elförbrukning gatubelysning	3 130 Mwh	2 730 Mwh	2 777 Mwh	2 445 Mwh	2 488 Mwh	högst 2 230Mwh
Beläggningsunderhåll (belagd yta)	1 250 kvm	1 200 kvm	25 000 kvm	27 310 kvm	82 000 kvm	minst 25 000 kvm
Kostnad Beläggningsunderhåll	387 tkr	339 tkr	3 150 tkr	3 587 tkr	7 325 tkr	minst 2 730 tkr
Polisregistrerade olyckor med personskada inom kommunens väghållningsområde	18 st	8 st	16 st	8 st	10 st	högst 11 st
Kostnad Parkverksamhet		161 kr/inv	175 kr/inv	166 kr/inv	125 kr/inv	minst 167 kr/inv

### 5.4 Lokalförsörjning

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Bruksarea - Egna lokaler	145 01 8 kvm	145 142 kvm	147 682 kvm	147 373 kvm	165 59 0 kvm	minst 171 777 kvm
Bruksarea - Hyrda lokaler	35 100 kvm	39 920 kvm	40 686 kvm	34 127 kvm	39 654 kvm	minst 39 825 kvm
Internhyra - Egna lokaler	649 kr/kvm	633 kr/kvm	625 kr/kvm	651 kr/kvm	674 kr/kvm	högst 661 kr/kvm
Internhyra - Hyrda lokaler	887 kr/kvm	899 kr/kvm	910 kr/kvm	1 123 kr/kvm	984 kr/kvm	högst 1 078 kr/kvm
Energiförbrukning - Egna lokaler	159 kr/kvm	165 kr/kvm	161 kr/kvm	116 kr/kvm	136 kr/kvm	högst 160 kr/kvm

### 5.5 Kost- och städservice

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Serverade vägda portioner (tusental)	2 047 st	2 076 st	1 983 st	2 054 st	1 976 st	minst 1 875 st
Livsmedelskostnad per vägdd portion	9,38 kr/port	10 kr/port	11,6 kr/port	11,39 kr/port	11,14 kr/port	högst 11,76
Personalkostnad per vägdd portion	18,52 kr/port	18,53 kr/port	19,67 kr/port	19,75 kr/port	20 kr/port	högst 20,96 kr/port
Övriga kostnader per vägdd portion	6,54 kr/port	5,35 kr/port	5,9 kr/port	6,04 kr/port	6,17 kr/port	högst 6,71 kr/port
Städkostnad - Egna lokaler	229 kr/kvm	225 kr/kvm	235 kr/kvm	226 kr/kvm	232 kr/kvm	högst 235 kr/kvm

## 5.6 Verksamhetsservice

Produktionsmått	Utfall 2006	Utfall 2007	Utfall 2008	Utfall 2009	Utfall 2010	Mål 2011
Andel miljöfordon av kommunens totala bilpark	-	11 %	14 %	22 %	41 %	minst 50 %
Kopieringsvolym på repro (tusental st)	1 649 st	1 512 st	1 333 st	1 260 st	1 057 st	minst 1 400 st
Antal påbörjade upphandlingar	18 st	28 st	52 st	53 st	34 st	minst 70 st
Andel elektroniska leverantörsfakturer	-	-	-	0 %	14 %	minst 50 %
Andel elektronisk beställning av varor och tjänster	6,1 %	6,5 %	6,9 %	7,9 %	0 %	minst 10 %
Antal anställda per löneadministratör	-	-	407 st	380 st	420 st	minst 380 st
Antal betalningsförelägganden	73 st	66 st	81 st	53 st	51 st	högst 50 st
Antal datorer i utbildningsverksamhet (exkl UBF)	1 326 st	1 150 st	1 184 st	1 375 st	1 556 st	minst 1 600 st
Antal datorer i det administrativa nätet	900 st	1 098 st	1 083 st	1 341 st	1 252 st	minst 1 400 st
Antal interna anknytningar i telefonsystemet	1 050 st	1 149 st	1 165 st	1 200 st	1 000 st	minst 1 300 st
Antal besvarade samtal till kommunens växel	220 000 st	228 500 st	166 246 st	142 660 st	131 300 st	högst 135 000 st
Antal loggade ärenden hos Servicedesk IT	5 768 st	8 397 st	8 546 st	7 000 st	8 324 st	minst 7 500 st
Antal loggade ärenden gällande felanmälan gator, vägar, belysning och VA	1 439 st	1 540 st	1 147 st	1 088 st	1 972 st	minst 2 000 st

## 6 Internkontrollplan

Internkontroll är en process som ska vara ett lednings- och styrningsverktyg där politiker och medarbetare samverkar. Syftet med internkontrollen är att säkerställa att nämnden upprätthåller intern kontroll för att uppnå;

- Ändamålsenlig och effektiv verksamhet
- Tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten
- Efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter, policys, riktlinjer mm
- Minimering av risken att organisationen gör fel saker och gör saker på fel sätt

Huvudprocess	Risk	Kontrollmoment
VATTEN- OCH AVLOPPS-FÖRSÖRJNING	Lagring av otillåtna kemikalier <i>Enligt skyddsföreskrifterna är det inte tillåtet att förvara farliga kemikalier inom primärzonen.</i>  <i>Konsekvens: Vid läckage kan grundvatten förorenas och vid stora läckage kan man tvingas att stänga vattentäkt.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Pumphaveri	Kontrollmoment ej fastställt.
	Andel analyser med anmärkning <i>För stort antal analyser med anmärkning.</i> - <i>Brister i reningsprocessen</i> - <i>Inläckage</i> - <i>Påverkat grundvatten</i>	Beräkning av andel analyser som bedömts som tjänliga med anmärkning. <i>Ansvarig: Enhetschef Vattenverk (Dricksvattenberedning)</i>
	Höga kostnader i jämförelse med andra kommuner <i>Jämförelse med andra kommuner.</i>	Sammanställning av Vass-statistik 2010 och värderingsmodellen (Planering utredning)
AVFALLS-VERKSAMHET	Avfall hämtas inte i rätt tid - <i>Luktolägenheter och överfulla kärl.</i> - <i>Avfall slängs i naturen.</i>	Kontroll av andel fullgjorda hämtningar. (Insamling)
TRAFIK	Hög energiförbrukning	Kontrollmoment ej fastställt.
	Brister i trafiksäkerhetsanordningar	Sammanställning antalet trafikolyckor med dödlig utgång (Trafiksäkerhet)  <i>Ansvarig Trafikingenjör</i>
GRÖN MILJÖ	Lekande barn skadas	Antalet anmälda/registrerade skador på lekplatser (Aktiviteter för barn)
LOKALFÖRSÖRJNING	Kan inte tillgodose brukarnas behov av lokal <i>Brukarnas analys av lokalbehovet är inte fullständig.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.

Huvudprocess	Risk	Kontrollmoment
LOKALFÖRSÖRJNING	Energieffektiviseringsåtgärder har inte genomförts eller får inte effekt <i>Ansvarig: Förvaltare</i>	Energimängd per förvaltd area och lokal- typ. (Tillhandahålla utrymmen)
	Felaktig personaldimensionering <i>Personaldimensioneringen är fel och ojämn arbetsfördelning inbördes.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Skadegörelse <i>Skadegörelse sker på kommunens fastighetsbestånd</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Brister i nyckelhantering <i>Nyckelhanteringsrutiner fungerar ej tillfredsställande</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Oklara beställningar av vaktmästeriarbeten <i>Omfattningen av årets beställningar är oklara och rutinen är otydlig.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
MÅLTIDSFÖRSÖRJNING	Felaktig servering - <i>Man får ej fortsatt förtroende att laga mat.</i> - <i>Otillräcklig märkning av specialkost</i> - <i>Fel mat till fel gäst.</i> - <i>Måltiden blir ej mottagen/serverad som det är tänkt.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Brukare kan bli sjuka	Sammanställning av antal anmälningar vid kontrollinspektion av livsmedelshygien. <i>Ansvarig: Verksamhetsutvecklare Kost- och städ</i>
	Egenkontrollprogrammet följs ej - <i>Bristande kompetens inom egenkontroll.</i> - <i>Låg efterföljnad av egenkontrollprogrammet.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
LOKALVÅRD	Bristande introduktion och utbildning - <i>Felaktig städning med felaktiga metoder och fel kemikalier</i> - <i>Tillgängliga hjälpmedel används ej</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Utfört uppdrag överensstämmer inte med beställt uppdrag pga missförstånd <i>Brister i utfört uppdrag</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Högre kostnader i jämförelse med andra kommuner <i>Städning av grundskolor och förvaltningslokaler. Kostnadsjämförelse med andra kommuner</i>	Kostnadsjämförelse med kommuner i vår grupp. <i>Ansvarig: Verksamhetsutvecklare Kost- och städ</i>

Huvudprocess	Risk	Kontrollmoment
LOKALVÅRD	Bristande användning av skyddsutrustning - <i>Avsaknad av användning av skyddsutrustning.</i> - <i>Fel handhavande</i> - <i>Språkförbistring</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Bristande kunskap om kemikaliehantering - <i>Avsaknad av användning av skyddsutrustning.</i> - <i>Feldosering och överdosering av kemikalier</i> - <i>Fel handhavande</i> - <i>Språkförbistring</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
KOMPETENSFÖRSÖRJNING	Felaktiga anställningsvillkor	Kontroll att anställningsavtal är korrekt ifyllda samt i överensstämmande med utannonsering
	För högt övertidsuttag <i>Mertid, övertid</i>	Att regler och rutiner följs
EKONOMISERVICE	Felaktiga årsprognoser som kan leda till ineffektiv resursanvändning. <i>Prognoserna görs utgående från osäkert underlag dels i form av utfall, dels i form av att planerade projekt inte startar/genomförs enligt plan.</i>	Kontrollmoment ej fastställt.
	Otillräcklig kontroll av att inköp sker från ramavtalsleverantörer	Att inköp gjorts enligt delegationsordning och avtal. <i>Inköp</i>
	Felaktig debitering från leverantör. <i>Inköp</i>	Avstämning av köp från ramavtalsleverantör mot avtalade priser

## 7 Organisationsschema

