

Upphävande av kundlöften – "våra
löften till dig"
Ärende 6
KS 2018/458

Kommunstyrelsen

Upphävande av kundlöften – "våra löften till dig"

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens beslut

Upphäva tidigare antagna kundlöften under kommunstyrelsens verksamhetsområde.

Uppmana nämnderna att upphäva antagna kundlöfte i samband med beslut om nämndplan för 2019.

Uppmana nämnderna att tillse att kvalitetsnivåerna säkerställs genom nämndernas ordinarie uppföljning inom ramen för mål- och kvalitetsarbetet.

Ärendebeskrivning

Genom ett politiskt direktiv från 2013 fick nämnderna i uppdrag att ta fram konkreta mål för servicekvaliteten vilket genomfördes som en del av projektet Service och tillgänglighet, Ks § 76/2013. Projektet innehöll fem olika delområden för att kunna förbättra servicen och tillgängligheten för kommunens medborgare.

Ett av delprojekten var att samtliga nämnder skulle utarbeta och fatta beslut om kundlöften för sina verksamheter med syftet att tydliggöra för medborgarna vilka tjänster kommunens levererar och vilka kvalitetsnivåer som garanteras och på det sättet stärka bilden av Kävlinge.

Totalt sett har kommunen idag ett femtiotal kundlöften varav merparten fattades beslut av nämnderna under våren 2014. Nämndernas kundlöfte har sedan vid behov revideras och uppdateras i samband med beslut kring de årliga nämndplanerna. I kommunikation med medborgarna har kommunens kundlöfte gått under benämningen "våra löften till dig"

Under åren sedan införandet har mål- och kvalitetsarbetet utvecklas och löfterna har succesivt arbetats in i befintliga styrdokument, arbetsrutiner eller regleras i lagar och förordningar. Nämndernas verksamheter håller generellt en mycket hög nivå och löfternas kvalitetsnivåer ses idag som självklara och säkerställs genom nämndernas ordinarie uppföljningsarbete av mål och kvalitet samt genom kommunens arbete med intern kontroll. Kommunens synpunktssystem Åsikt Kävlinge visar att det är ytterst sällan som våra medborgare hänvisar till löfterna. Kundlöfterna har på så sätt tappat sitt syfte att stärka bilden av Kävlinge och är inte längre en viktig beståndsdel för verksamheterna i att utföra sina uppdrag. Idag bidrar kundlöfterna mest till onödig och dubbel administration i form av årlig uppföljning och rapportering av samtliga kundlöften vilket ändå säkerställs genom kommunens styr- och ledningsmodell.

Kommunstyrelsen har enligt nämndplan 2019 två stycken gällande kundlöfte som föreslås utgå.

- Företagsutveckling

Du som är intresserad av att starta eget företag får träffa någon på näringslivsenheten inom en vecka för en första konsultation och rådgivning.

En företagare som kontaktar Företagskoordinatören blir inbokad på möte med relevanta tjänstemän från våra olika inom myndighetsområden inom två arbetsdagar.

En företagare som kontaktar kommunen med önskan om ett företagsbesök ska få det inom tio arbetsdagar.

-Tomtkö för bostäder

När du blir fördelad en tomt och skickar in en ansökan om att få köpa den, garanterar vi att du inom tio arbetsdagar efter sista anmälningdag får besked om ifall du får köpa eller inte.

Kommunens genomsamma servicelöfte som också omfattades av projektet Service och tillgänglighet kvarstår dock i sin helhet då det även fortsatt är av vikt med en god service, tillgänglighet och ett gott bemötande som är en viktig och avgörande faktor för att stärka bilden av Kävlings.

Beslutsunderlag

- Kommunstyrelsens beslut §123/2018, Nämndplan för kommunstyrelsen 2019

Kommunkansliet

Elektroniskt godkänd av:

Mikael Persson, kommundirektör, 2018-12-05

Beslutet ska skickas till

För kännedom

Pärnilla Ahnfors, kvalitetschef

Camilla Holmberg, kommunikationschef

Johan Andersson, ekonom

Bildningsnämnden

Socialnämnden

Miljö- och byggnadsnämnden

Tekniska nämnden

§123

Dnr: KS 2018/344

Nämndplan för kommunstyrelsen 2019

Beslut

Kommunstyrelsens beslut

Nämndplan för kommunstyrelsen 2019, enligt beslutsunderlag, godkänns.

Ärendebeskrivning

Förslag till nämndplan för kommunstyrelsen har upprättats utefter ramar fastställda av kommunfullmäktige.

I kommunstyrelsens ram ingår även särskilda poster av övergripande slag eller projektkaraktär, vilka budgeteras separat. Häribland märks bland annat lönekompensation, kompensation för befolkningsökning och anslaget kommunstyrelsen till förfogande.

Förslag till intern kontrollplan samt kommunövergripande mål 2019 som är adresserade till kommunstyrelsen ingår i nämndplanen. Direktiv redovisas i separat bilaga.

De nya nämnderna kommer senast februari 2019 att ta förnyade beslut kring nämndplan 2019.

Beslutsunderlag

- Nämndplan för kommunstyrelsen 2019 , tjänsteskrivelse
- Nämndplan för kommunstyrelsen 2019
- Direktiv KS nämndplan 2019

Yrkande

AnnSofie Thuresson (M) yrkar bifall till föreliggande förslag.

Deltar inte i beslutet

Catrin Tufvesson (S), Gunni Gustafsson Nilsson (S), Larserik Johansson (S) och Rune Sandström (S) deltar inte i beslutet.

Utdragsbestyrkande



2018-09-19

7(27)

Beslutet skickas till

För kännedom

Johan Andersson, ekonom

Utdragsbestyrkande

Nämndplan kommunstyrelsen 2019

tkr	Bokslut 2017	Budget 2018	Budget 2019
Driftram (verksamhet)	91 850	96 661	96 301
Resultat/prognos (verksamhet)	5 423	900	0
Investeringsram	14 400	25 486	37 350

Budget 2019

Kävlinge kommun har sammantaget en stark ekonomisk ställning, god kontroll och hög effektivitet i verksamheterna. På kort sikt är det ekonomiska läget ansträngt och kommunen förbrukar enligt prognosen för 2018 mer resurser än 98 procent av skatter och bidrag. För att nå ett rimligt ekonomiskt resultat 2019 har resurstillskottet avseende kompensationen för befolkningsökning minskats något för 2019. På längre sikt utmanar den demografiska utvecklingen, framför allt gällande äldre, men även för barn och unga. Fler i egen försörjning är också av stor vikt. Skatteintäkternas tillväxttakt ökar under 2020-2021 vilket under planåren ger förutsättningar för en något högre resultatnivå.

Kommunstyrelsens budgetram för 2019 är 177 194 tkr. Ramen inkluderar både kommunstyrelsens ordinarie verksamheter (96 301 tkr) och övriga anslag (80 893 tkr).

Ramen för ordinarie verksamheter har förändrats med 360 tkr inför 2019.

De ramförändringar som gjorts i form av tillskott avser Räddningstjänst Syd (389 tkr) priskompensation (318 tkr) och It-nätverk (750 tkr) samt detaljplan (200 tkr).

Ramen har minskats med It-tilläggstjänst (1 200 tkr) och anslag för befarat underskott 2018 för samarbetsnämnden IT (317 tkr) samt kompetensutveckling ledarskap (500

tkr). Lönerörelsen för 2018 är ännu ej klar, men nämnden kommer att kompenseras för de löneökningar som görs.

Ks övriga anslag

Budgeterade medel under kommunstyrelsens övriga anslag uppgår till 80 893 tkr.

Av Ks övriga anslag är 43 700 tkr avsatta till kompensation löner, 4 738 tkr till befolkningskompensation, och 7 475 tkr till lokal-kostnader samt 16 000 tkr till Ks till förfo-gande.

Anslag är även budgeterade till komponent-avskrivning gatuunderhåll (2 140 tkr) och Lommabanan (1 600 tkr), samt digitalisering (2 440 tkr).

Resterande budgeterade medel på 2 800 tkr är avsatta till Stationsstaden (800 tkr), GC-väg 108:an (700 tkr), elbilar (600 tkr), och Barsebäckstrand (500 tkr) samt Kävlingsån (200 tkr).

Investeringar

Under 2019 planeras investeringar för totalt 37 350 tkr. Merparten är budgeterat till Barsebäck strandbad (20 000 tkr) och som ospecificerade investeringsmedel för kommunstyrelsen (10 000 tkr).

För investeringar gällande digitalisering budgeteras 7 000 tkr och för teknik kopplat till nya arbetssätt 350 tkr

Kommunövergripande mål 2019 adresserade till Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har fått fyra av de sju kommunövergripande målen adresserade från kommunfullmäktige. Kommunstyrelsen har kompletterat målen med egna indikatorer och finner inget behov av några egna nämndmål.

Eventuella utfall och/eller visionsvärde som saknas kommer att kompletteras i hämndplan 2019 som beslutas i februari.

100 % välkommen

Kävlinge kommun är en plats där man känner sig välkommen. Vi vill att vår service ska kännetecknas av tillgänglighet, öppenhet och ett bra bemötande. Att bjuda in kommuninvånarna till dialog ger politiker och invånare möjlighet att diskutera inriktningar och prioriteringar. Det handlar om att sträva efter att i tidigt skede inleda ett samtal för att på så sätt förbereda hållbara politiska beslut, ge och ta emot råd och kunskap. Vår inriktning är att lösa så mycket vi kan i första kontakten.

1. Kävlinge kommuns invånare har inflytande, erbjuds god service och ett gott bemötande

Indikatorer	Utfall 2016	Utfall 2017	Visionsvärde 2022
Kf: Nöjd Inflytande-Index – Helheten	50	49	55
Kf: Nöjd-Inflytande-Index för påverkan	50	47	53
Kf: Nöjd-Medborgar-Index för bemötande och tillgänglighet	62	60	65
Kf: Andel som får svar på en fråga vid första telefonsamtalet	81 %	76 %	85 %
Kf: Andel som får svar på e-post inom två arbetsdagar	98 %	94 %	100 %
Kf: Nöjd-Medborgar-Index	63	64	70
Kf: Nöjd-Inflytande-Index för Information	62	63	65
Kf: Andel i servicemätningen som bedömer att bemötande är mycket gott	31 %	81 %	90 %
Kf: Information till alla, SKL:s webbundersökning	90 %	92,5 %	95 %
Kf: Andel ärenden lösta i första kontakten av kundtjänst per år	46 %	43 %	55 %
Nämndens egna indikatorer			
Ks: Antalet inkomna e-förslag	10	19	20
Antal synpunkter Åsikt Kävlinge	727	481	600

Goda livsmiljöer för en skönare vardag

Kävlinge kommun växer och stadsutvecklingen är en strategisk viktig och långsiktig process som påverkar invånarnas vardagsmiljöer. Attraktiva boendemiljöer och stort utbud av fritidsaktiviteter ger möjlighet att leva i en hälsosam miljö. Det handlar om att boendemiljöerna som byggs ska vara hållbara, att invånarna trivs i sina omgivningar och känner sig trygga. Ett dynamiskt företagsklimat ger fler möjligheter till sysselsättning. I Kävlinge ska alla invånare ha möjlighet till en lite skönare vardag.

4. Kävlinge kommuns invånare har en meningsfull och utvecklande fritid

Indikatorer	Utfall 2016	Utfall 2017	Visionsvärde 2022
Kf: Nöjd-Region-Index för fritidsmöjligheter	60	61	63
Kf: Nöjd-Medborgar-Index för idrotts- och motionsanläggningar	64	64	66
Kf: Nöjd-Medborgar-Index för kultur	59	58	63
Kf: God friluftskommun, placering i naturvårdsverkets ranking	182	164	100
Kf: Andel som tycker det är roligt på kulturskolan, Enkät Kulturskola	Finns ej	Finns ej	90 %
Kf: Fysiska besök vid kommunala bibliotek, antal/inv	5,3	Finns ej	6
Kf: Antal unika deltagare i förening med kommunalt aktivitetsstöd*	Finns ej	Finns ej	Finns ej
Nämndens egna indikatorer			
Ks: Antal event som sätter Kävlinge på kartan	23	22	25

5. Kävlinge kommun växer genom attraktiva boendemiljöer och framgångsrikt näringsliv

Indikatorer	Utfall 2016	Utfall 2017	Visionsvärde 2022
Kf: Nöjd-Region-Index (NRI)	70	68	71
Kf: Nöjd-Region-Index för bostäder	62	61	65
Kf: Nöjd-Region-Index - för hur väl Kävlinge uppfyller medborgarnas förväntningar på en plats att bo och leva på	7,4	7,3	7,7
Kf: Nöjd-Region-Index - för möjligheterna till att hitta bra boende	6,3	6,2	6,8
Kf: Nöjd-Region-Index - för utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus mfl)	5,6	5,6	5,9
Kf: Nöjd-Region-Index för att rekommendera vänner och bekanta att flytta till Kävlinge	76	76	78
Kf: Nöjd-Region-Index för tillgången till parker, grönområden och natur	7,9	7,9	8,3
Kf: Befolkningsstatistik, Genomsnittlig ökning, rullande 10 år	1,1 %	1,1 %	1,5 %
Kf: Befolkningsstatistik, Ks årlig tillväxt befolkningsstatistik	1,4 %	1,4 %	1,5 %
Kf: Antalet färdigställda bostäder, totalt i kommunen 2019-2022 ackumulerat	86	145	1000
Kf: Nöjd-Region-Index för kommunikationer	68	68	70
Kf: Möjlighet att få tillgång till minst 100 Mbit/s, uppgifter från PTS	60 %	81 %	100 %
Kf: Nöjd-Region-Index för trygghet	63	61	67
Kf: Trygghetsmätning, Öppna jämförelser (ranking)	14	23	20

Kf: Företagarnas sammanfattande omdöme av företagsklimatet i kommunen	4,04	4,03	4,19
Kf: Nyregistrerade företag helårsprognos utifrån första halvåret, antal/1000 invånare	6,0	6,3	6,7
Kf: Företagsklimat NKI Öppna jämförelser Insikten	63	71	75
Nämndens egna indikatorer			
Ks: Utpendlingsutveckling (Förändringen i antalet arbetsutpendlare i procent, rullande 5-årsperiod) [arena för tillväxt]	4 (2011-2016)	Finns ej	5
Ks: Mbu, invånarnas syn på tillgången till gång- och cykelvägar?	6,9	6,9	7
Ks: Antalet företagsbesök	78	69	100
Ks: Företagens utveckling (Årets resultat), placering/ranking [Källa Business Analys]		77 (aug 2018)	50
Ks: Näringslivets tillväxt (verklig tillväxt, (nettoomsättningsökning), placering/ranking [Källa Mats R?]		128 (2018)	100
Ks: Handelsindex	129	130	135
Ks: Omsättning på Handelsplats Center Syd (Källa HUI) rapport i september)	Finns ej	Finns ej	Finns ej
Ks: Antal nya företag [Källa Business analys vilket medger uppföljning vid halvårsboksut]	253	219	250
Ks: Svenskt näringslivsindex- Skolans attityd till företagsamhet	4,1	3,9	4,2
Ks: Antal våldsbrott	6,1	5,6	5,0
Ks: Antal stöld- och tillgreppsbrott	46	44,2	35
Ks: Upplevd trygghet enligt polisens trygghetsmätning		1,68	1,5
Ks: Mbu, Index för möjligheten att använda kollektivtrafiken för resor.	6,4	6,4	6,8

6. Kävlinge kommun arbetar för en hållbar utveckling och en hälsosam miljö

Indikatorer	Utfall 2016	Utfall 2017	Visionsvärde 2022
Kf: Totala energiåtgången i kommunala fastigheter (Kwh/kvm/år)	146	163	133
Kf: Andelen icke-fossilt bränsle i kommunens verksamheter	87 %	80 %	100 %
Kf: Andelen fossilbränslefria fordon i kommunens verksamheter, mätning påbörjas 2015	8 %	8 %	90 %
Kf: Nöjd-Medborgar-Index för miljöarbete, kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt	58	59	65
Kf: Antal kilo restavfall per invånare	187	169	160
Kf: Procentuellt minskat matsvinn i de kommunala verksamheterna (i relation till 2015 års värde)	14 %	20 %	20 %
Kf: Aktuell hållbarhet, ranking	130	58	30
Nämndens egna indikatorer			
Ks: Andel fossilbränslefria bilar	8 %	8 %	90 %
Ks: Antal påstigningar i kollektivtrafiken i förhållande till total befolkning [källa Skånetrafiken]	kommer	kommer	kommer
Ks: Andel nyttillkomna bostäder inom 500 meter från hållplats (fågelvägen, motsvarar cirka 650 meter verklig väg) två års eftersläpning	50% (2014)	71,2% (2015)	90%
Ks: Skyddad natur – Naturresevat (ha)		573 (2018)	650
Ks: Skyddad natur per invånare- (kvm/inv)		185 (2018)	192
Ks: Utsläpp av växthusgaser (totalt som CO2-ekvivalenter) (källa: RUS), ton/år	93 523 (2014)	92 130 (2015)	75 000 (2020)

Budget 2019

Verksamhetssammandrag, tkr				
	Bokslut 2017	Budget 2018	Prognos 2018	Budget 2019
Kommunstyrelsen	-6 566	-6 440	-6 440	-6 440
Kommunfullmäktige	-2 438	-2 389	-2 389	-2 389
Kommunledning	-19 458	-21 803	-21 003	-20 854
Ekonomi	-10 229	-10 964	-10 864	-10 964
Kansli	-24 607	-25 500	-25 500	-25 889
HR	-14 895	-15 028	-15 028	-15 028
Kommunikation	-6 007	-6 740	-6 740	-6 740
Strategisk avdelning	-7 650	-7 797	-7 797	-7 997
Delsumma	-91 850	-96 661	-95 761	-96 301
Kompensation löner		-21 980	-16 500	-43 700
Befolkningsskompensation Ek. bistånd				-1 400
½ årseffekt befolkning		5 564	0	-3 338
Reserv lokalkostnader SN		-1 932	-1 932	-4 000
Lokaler BN		-883	-883	
Bad- och idrottsanläggningar		-316	-316	-275
Övriga lokaler		-320	-320	-1 200
Nytt boende LSS		-2 000	0	-2 000
Komponentutbyte gatuunderhåll		-2 570	0	-2 140
Barsebäckstrand				-500
Nya torget Kävlinge		-50	0	
Kävlingeån, kapitalkostnad		-200	-200	-200
Stationsstaden, infrastruktur		-200	-200	-800
Lommabanan, infrastruktur egen inv		-200	-200	-100
Lommabanan, medfinansiering		-1 500	-1 500	-1 500
GC-väg 108:an				-700
Elbilar exklusive elladdare		-675	-675	-600
Digitalisering		-1 340	-1 340	-2 440
Kommunstyrelsen till förfogande		-5 203	-5 203	-16 000
Delsumma		-33 805	-29 269	-80 893
Summa		-130 466	-125 030	-177 194

Investeringar, tkr					
	Bokslut 2017	Budget 2018	Budget 2019	Budget 2020	Budget 2021
Ärende- och dokument- hantering	-75	-200			
IT- inv administration	-2 183	-500			
IT- infrastruktur	-496	-1 000			
Ks Ospecificerad		-4 200	-10 000	-10 000	-10 000
Barsebäck strandbad			-20 000	-15 000	-15 000
Digitalisering		-3 000	-7 000	-7 000	-7 000
Digitala skyltar E6	-14	-2 786			
IT- utbyte datorer skola	-451	-500			
Nätverksutbyggnad		-2 000			
Utveckling beslutsstöd		-500			
Bilden av Kävlinge, diverse åtgärder		-500			
Rivning Löddeköpinge 12:53	-2 017	-300			
Teknik nya arbetssätt			-350		
Summa	-5 236	-15 486	-37 350	-32 000	-32 000

Nyckeltal och planeringsförutsättningar

Nyckeltal, kommunstyrelsen			
	Bokslut 2017	Budget 2018	Budget 2019
Ekonomiska nyckeltal			
Resultatavvikelse ordinarie verksamhet, %	5,6	0	0
Skattesats %	18,51	18,51	18,51
Verksamhetsnyckeltal			
Antal invånare	30 942	31 418	31 923
Antal synpunkter Åsikt Kävlinge	481		
Personalnyckeltal			
Sjukfrånvaro, %	4,2	3,0*	3,0*
varav korttidsfrånvaro, %	2,0		
varav långtidsfrånvaro, %	2,2		
HME motivation	85	86	86**
HME ledarskap	80	81	84**
HME styrning	86	86	85**





*Acceptabelt värde 2018

**Visionsvärde 2022

Intern kontroll

Det huvudsakliga syftet med den interna kontrollen är att bidra till att ändamålsenligheten i verksamheten stärks och att verksamheten bedrivs effektiv och säkert utifrån de mål och regler som gäller för verksamheten.

Nämnden sammanställer, utifrån en konsekvens- och sannolikhetsanalys, i nedanstående tabell de kontrollpunkter som kommer att genomföras under året.

Granskningen avser	Ansvarig	Riskvärde
Kontroll av momsavdrag	ekonomichef	
Kontroll av avtalstrohet	ekonomichef	
Behörighetskontroll vid anställning	HR-chef	
Kontroll av verkställighet av kommunfullmäktiges beslut	Kanslichef	

Intern kontrolluppdragen ska vara klara senast november 2019.

Kundlöften

För att Kävlingsborna ska veta vad de kan förvänta sig av kommunen har vi olika löften för en rad tjänster som vi benämner "våra löften till dig". Det är viktigt att våra kommuninvånare upplever att de får en bra och snabb service med god kvalitet av oss som arbetar i Kävlings kommun. Här följer aktuella kundlöften inom kommunstyrelsens verksamhetsområde

Benämning	innehåll
Servicelöfte	Kommunövergripande löften kring service, tillgänglighet och bemötande
Företagsutveckling	Du som är intresserad av att starta eget företag får träffa någon på näringslivsenheten inom en vecka för en första konsultation och rådgivning. En företagare som kontaktar Företagskoordinatören blir inbokad på möte med relevanta tjänstemän från våra olika inom myndighetsområden inom två arbetsdagar. En företagare som kontaktar kommunen med önskan om ett företagsbesök ska få det inom tio arbetsdagar.
Tomtkö för bostäder	När du blir fördelad en tomt och skickar in en ansökan om att få köpa den, garanterar vi att du inom tio arbetsdagar efter sista anmälningssdag får besked om ifall du får köpa eller inte.

Direktiv

Redovisas i separat bilaga.