

# Årsberättelse 2016

## Miljönämnden

Beslutad av Miljönämnden, den 7 februari 2017, § 41

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Förslag till beslut.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Förvaltningschefens bedömning och analys .....</b>	<b>4</b>
2.1	Förvaltningschefens analys av verksamhetens resultat.....	4
2.2	Viktiga händelser .....	5
2.3	Framåtblick.....	6
<b>3</b>	<b>Självskattning av nämndens bidrag och resultat .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Utveckla – Nämndens bidrag till utveckling inom kommunens strategiska områden.....</b>	<b>9</b>
4.1	Hållbar tillväxt.....	9
4.2	Människors egenmakt.....	10
4.3	Barns och ungas behov .....	10
<b>5</b>	<b>Säkra och hushålla – Nämndens resultat och effekter (god ekonomisk hushållning).....</b>	<b>12</b>
5.1	God ekonomisk hushållning .....	12
5.1.1	<i>Sammanfattande resultat för styrande indikatorer (god ekonomisk hushållning).....</i>	<i>12</i>
5.1.2	<i>Resultat för utvalda driftnämndsindikatorer .....</i>	<i>12</i>
5.2	Status för och effekter av nämndens verksamhet (processer).....	13
5.2.2	<i>Övergripande hållbar tillväxt .....</i>	<i>14</i>
5.2.3	<i>Målområde 1, hållbar tillväxt.....</i>	<i>15</i>
5.2.4	<i>Målområde 2, hållbar tillväxt.....</i>	<i>17</i>
5.2.5	<i>Målområde 3, hållbar tillväxt.....</i>	<i>18</i>
5.2.7	<i>Målområde 4, hållbar tillväxt.....</i>	<i>20</i>
5.2.8	<i>Målområde 5, hållbar tillväxt.....</i>	<i>20</i>
5.2.10	<i>Strategiområde 2, barns och ungas behov .....</i>	<i>22</i>
5.3	Målgruppernas uppfattning om tjänsterna.....	23
5.4	Ekonomi, resurser och effektivitet.....	23
5.4.1	<i>Ekonomi (hushålla).....</i>	<i>23</i>
5.4.2	<i>Lokaler som resurs för verksamheten.....</i>	<i>27</i>
5.4.3	<i>IT som resurs för verksamheten .....</i>	<i>28</i>
5.5	Medarbetare som resurs för verksamheten .....	28
5.6	Bidrag till kommunens fokusområden, medborgardialog, brukarmedverkan och sociala investeringar .....	30
5.6.1	<i>Förenkla – förnya – förbättra.....</i>	<i>30</i>
5.6.2	<i>Intern kontroll.....</i>	<i>31</i>
5.6.3	<i>Genusredovisning.....</i>	<i>31</i>
5.6.4	<i>Insatser för jobb och social sammanhållning.....</i>	<i>32</i>
5.6.5	<i>Medborgardialog och brukarmedverkan.....</i>	<i>32</i>
5.6.6	<i>Sociala investeringar .....</i>	<i>32</i>
<b>7</b>	<b>Fem år i sammandrag .....</b>	<b>33</b>
<b>8</b>	<b>Indikatorer .....</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>Bilagor.....</b>	<b>35</b>

# 1 Förslag till beslut

Miljönämnden är en liten men viktig aktör i arbetet för att Örebro kommun ska nå sina mål och visionen att bli Skandinaviens mest attraktiva medelstora stad. Nämnden visar upp fortsatt höga värden för både nöjd-kund-index (NKI) och hållbart medarbetarengagemang (HME) och bidrar till god ekonomisk hushållning i kommunen. Miljönämnden gör ett överskott i förhållande till budget 2016 med cirka 2,3 mnkr, som beror på dels vakanser inom förvaltningen, dels att uppgraderingen av nämndens ärendehanteringssystem har förskjuts till 2017.

Miljökontorets förslag till Miljönämnden

1. Miljönämnden fastställer årsberättelsen för 2016.
2. Årsberättelsen överlämnas till Programnämnd samhällsbyggnad för vidare hantering.
3. Miljönämnden begär att 461 tkr (motsvarande 20 procent av överskottet) överförs till 2017.

## 2 Förvaltningschefens bedömning och analys

### 2.1 Förvaltningschefens analys av verksamhetens resultat

#### **Tillsyn och kontroll – en nödvändighet för en hållbar tillväxt**

Miljönämndens huvudfokus är tillsyn inom miljöbalken och livsmedelslagen. Det innebär att nämndens bidrag till strategiområdena ligger främst inom hållbar tillväxt. Det är glädjande att de flesta företag uppskattar nämndens arbete, vilket visar sig genom goda resultat i de kundundersökningar som görs. Nämndens arbete leder till minskade utsläpp till luft, vatten och mark antingen direkt genom tillsynen eller mer indirekt genom rollen som remissinstans vid exempelvis prövningar inom plan- och bygglagens område.

#### **God miljö ger bättre inlärning**

Nämnden bidrar även till strategiområdena människors egenmakt och barns och ungas behov. Nämnden kan konstatera att tillsyn och kontroll behövs i vår samtid då olika intressen ska balanseras mot varandra. Att driva på så att barn och unga får goda miljöer att vistas i vid inlärning och lek är viktigt för samhällsutvecklingen. Rent konkret kan det handla om att luften i lektionssalarna håller god kvalitet, minimerad påverkan från kemikalier i material och verktyg som används vid matlagning och utemiljöns storlek för våra yngsta. Nämndens roll blir både att ställa krav för att delar i verksamheterna ska uppnå lägstanivån och att inspirera till nytänkande och förändring.

Det är glädjande att nämndens satsning på bostadstillsyn har utfallit väl. Metoden bygger på att besöka hyresrätter i områden som nämnden normalt sett får få klagomål från. Resultaten hittills tyder på att många av de boende uppskattar inspektionerna och att det leder till ett positivt möte mellan myndighet och privatperson.

#### **Verksamhetsuppdrag och måluppfyllelse**

Verksamhetsuppdraget sett till måluppfyllelse av indikatorerna har genomförts väl under 2016 men det finns områden där utvecklingen under flera år inte har gått i önskad riktning. Den oönskade kontrollskulden inom livsmedelsområdet som nämnden har haft sedan 2012 har legat på en fortsatt hög nivå. Positivt var dock att 2016 var det första verksamhetsåret där det gick att räkna hem en minskning av kontrollskulden. Fokus kommer även framöver att ligga på att förstärka livsmedelskontrollen så att den oönskade kontrollskulden minskar och att tillsynen hamnar i balans.

Miljönämnden har uppnått god ekonomisk hushållning 2016. Resultatet för 2016 är ett överskott på 2,3 miljoner kronor, vilket kommer från vakanser inom förvaltningen och att kostnaderna för uppgraderingen av förvaltningens ärendehanteringssystem belastar 2017 istället för 2016.

## 2.2 Viktiga händelser

### Flytt av förvaltningen på grund av vattenläcka

Verksamheten fick en oväntad och betydande störning under augusti månad genom en vattenläcka som berörde hela Stadsbyggnadshus 1, där förvaltningen har sin hemvist. Detta fick till följd att förvaltningen flyttade till temporära lokaler under drygt tre månader och som naturligtvis innebar ett produktionsbortfall. Bedömningen är dock att tack vare engagerade medarbetare och en god intern organisationsförmåga kunde de negativa effekterna minskas. Flytten bidrog även till positiva effekter som en bättre sammanhållen förvaltning och visar på att samarbete är avgörande för att nå resultat. För nämndens målgrupper innebar flytten dock att vissa handläggningstider tillfälligt blev längre.

### Implementering av medarbetarplattformen

TVå dagar i december ägnade förvaltningen åt att gå igenom Örebro kommuns medarbetarplattform. Det är ett dokument som på ett kortfattat sätt uttrycker arbetsgivarens förväntningar på sina medarbetare. Det fanns ett behov av göra medarbetarplattformen närvarande och säkra dess ställning. Resultatet från dagarna är att medarbetarna har stor kännedom om medarbetarplattformen och har även diskuterat och konkretiserat vad den innebär på förvaltningen. Ett del efterarbete återstår i form av att presentera en tydlig och visuellt tilltalande konkretisering av plattformens innebörd för medarbetarna.

### Revidering av förvaltningens fyraårsplan

2016 var första året då förvaltningen påbörjat ett målarbete som sträckte sig fyra år framåt i tiden. När ett år har förflutit har förvaltningen lyckat att nå de flesta gemensamma mål som var uppsatta för året.

De mål som uppnåddes var följande:

- Utbildning i effektivt arbetssätt
- En framtidsgrupp har bildats som genom direktiv har till uppgift att omvärldsbevaka och ta fram idéer till verksamhetsförbättringar.
- En grupp för internt miljöarbete har formaliserats och arbetar enligt direktiv.
- En studieresa har genomförts och initierats av framtidsgruppen. Fokus var aktivitetsbaserat arbetssätt och effekten var ökande förutsättningar för ett positivt mottagande av projekt Citypassagen.
- Medarbetarplattformen har förankrats.

Det mål som inte uppnåddes var:

- Uppgradering av förvaltningens ärendehanteringssystem. Målet kunde inte nås till följd av omständigheter som låg utanför förvaltningens mandat.

I slutet av 2016 var det dags för revidering av fyraårsplanen vilket medarbetarna vara delaktiga i.

### Goda resultat i medarbetarenkäten

I början av 2016 genomfördes den kommunövergripande

medarbetarundersökningen. Resultaten var mycket goda, där förvaltningens indexvärde för hållbart medarbetarengagemang, HME, ökade från 79 till 81. Det finns dock delar som fortfarande inte är tillfredställande. Exempelvis är resultatet från frågorna gällande den psykosociala arbetsmiljön, där en tredjedel av medarbetarna anser att situationen inte är bra. Vid en jämförelse med föregående mätning har det skett en förbättring och arbetet för att fortsätta trenden kommer att fortgå.

## 2.3 Framåtblick

### Digitalisering

En uppgradering av förvaltningens ärendehanteringssystem från Ecos till Ecos 2 kommer att ske under 2017. Övergången innebär ett intensivt arbete för alla inblandade men på sikt väntas uppgraderingen leda till en effektivare digital ärendehantering. För att uppgraderingen ska få bästa möjliga resultat är det viktigt att arbetet samordnas med Stadsarkivet och digitaliseringsavdelningen. Därigenom kan kommunen säkerställa en rättssäker arkivering även på lång sikt. Den digitala ärendehantering innebär att många medarbetare måste förändra sitt arbetssätt eftersom hela kedjan från ärendestart till avslut kommer att ske digitalt.

### Medarbetare

För att Miljönämnden ska kunna nå sina mål och utföra de uppdrag som Kommunfullmäktige har tilldelat nämnden, krävs en kompetent och engagerad medarbetarstyrka. Det hållbara medarbetarengagemanget, som avgörs av medarbetarnas engagemang och chefernas och organisationens förmåga att främja och tillvara detta, är högt inom förvaltningen. De åtgärder som har vidtagits för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön har gett resultat, men är fortfarande inte tillfredställande. Det kommunala uppdraget och arbetet i en tillsynsverksamhet har en hög komplexitet och det inre trycket på service, rättssäkerhet och effektivitet är högt. Arbetet fortsätter framöver med målet att höja resultatet ytterligare genom att göra tydliga prioriteringar, proaktiv personalplanering och lyfta upp de delar som fungerar bra och tala om det som ska förbättras.

### Strategisk styrning av förvaltningen

Förvaltningen har under 2016 arbetat gentemot en övergripande fyraårsplan. Den har nyligen reviderats och tar sikte på perioden 2017 till och med 2020. För att öka tydligheten och samstämmigheten i de strategiska dokumenten planeras att fyraårsplanen från och med 2018 ska ingå i verksamhetsplanen. Det skulle innebära en verksamhetsplan med ett tydlig första år, med utblick mot de kommande åren. Förhoppningen är att det ytterligare stärker verksamhetsplanens långsiktighet och det politiska avtrycket i förvaltningen.

### Fortsatt arbete enligt styromodellen

Delar av förvaltningens arbete som inte är direkt kopplade till tillsynen, har under 2016 arbetats med i olika arbetsgrupper. Dessa grupper får sina uppdrag av en styrgrupp, tillika ledningsgrupp, för förvaltningen. Kvalitetsgruppen, jämlikhetsgruppen, framtidsgruppen, miljögruppen och gruppen för att uppgradera ärendehanteringssystemet är de nuvarande existerande grupperna.

Arbetet med denna styrmodell har gett en större utväxling i arbetet och en tydlighet i vad som ska uppnås. Erfarenheterna från modellen har hittills varit goda och modellen för styrning kommer att fortsätta och fler grupper kommer troligtvis att tillkomma.

### **Sammanfattande bedömning**

Trots sin litenhet är Miljönämnden en viktig aktör för samhällsutvecklingen i Örebro kommun. En engagerad nämnd och kompetenta medarbetare som söker samarbete över myndighetsgränserna är goda faktorer för en framgångsrik kommun. En utmaning och en sårbarhet är att förvaltningen till följd av sin litenhet behöver upprätthålla kompetenser och funktioner inom övergripande områden. Den sammanfattande bedömningen är att det finns goda resultat och många positiva tendenser som gör att organisationen står stabilt och att produktionen kan hållas på en hög nivå. Miljönämnden i Örebro bygger sakta men säkert upp sitt renommé utanför kommungränsen. Det är en viktig egenskap idag, då det är stor konkurrens om erfarna och duktiga medarbetare.

### 3 Självskattning av nämndens bidrag och resultat

Nämndens årsberättelse är en förutsättning för Kommunstyrelsen att utöva sin uppsiktsplikt enligt kommunallagen.

Självskattningen visar nämndens bidrag till utveckling inom de fyra strategiska områdena (uppdraget att utveckla, kap. 4). Den skattningen utgår ifrån utvecklingen och effekterna inom de åtaganden/uppdrag som nämnden fått riktade från programnämnden.

Inom säkrauppdraget är grunden för självskattningen indikatorernas utfall tillsammans med resonemang om resultat och effekter beträffande uppdraget enligt reglementet (uppdraget att säkra, kap. 5).

Nämnderna redovisar även ett ekonomiskt resultat för både eventuella intraprenader/balansräkningsenheter och den övriga verksamheten (uppdraget att hushålla, kap. 5).

Kommentarer och noteringar om ...	Utveckla: Strategiska områden 2015–2018				Säkra: Verksamhetsuppdrag enligt reglemente				Hushålla: Ramavvikelse	
	Hållbar tillväxt	Människors egenmakt	Barns och ungas behov	Trygg välfärd	Process	Brukare*	Ekonomi/effektivitet	Medarbetare	Intraprenad	Övrig verks.
...	Grönt	Vitt	Vitt	Vitt	Gult	Grönt	Grönt	Grönt	Vitt	Grönt
... starka resultat	Samarbetet med Energi- och klimatrådgivningen uppvisar resultat som tyder på nöjda företagare, ökad intern samverkan i kommunen och ökad kunskap för medarbetarna.				En metod för bostadstillsyn är framtagen och implementerad under 2016. Denna nya tillsynsmetodik ger förutsättningar för att öka människors egenmakt, då individer informeras om sina rättigheter.  Internt samarbete inom förvaltningen som leder till effektivare handläggning, snabbare resultat och ökad kunskap, med ett ökat helhetsperspektiv.	NKI är på en fortsatt hög nivå (75).  Kontakt-ytorna gentemot företag och organisationer har ökat.	Förbättrad introduktion av nya medarbetare, med tydliga rutiner.  Två av tre servicegarantier nådde sina målvärden, Den tredje nådde nästan sitt målvärde.  Nya innovativa lösningar har tagits i bruk, bl.a. i form av integrering av Google Maps i tillsynsplaneringen.  Livsmedelskontrollens sanktionsärenden har effektiviserats genom nya mallar och snabbare ärendegång.  Samarbeten med andra förvaltningar och bolag inom kommunen har utvecklats.	Hållbart medarbetar-engagemang (HME) har ökat från 79 till 81 (82 för kvinnor och 77 för män), vilket är mycket högt.		Budget med ett överskott på 2,3 mkr.  Avgifts-finansierings-graden har överstigit målet med tre procent-enheter och landar på 54 %.
... resultat med förbättringspotential	Samarbetet om giftfri miljö har tyvärr inte kommit igång. Under 2017 är samråd med berörda förvaltningar och Miljökontoret inplanerat. Samrådets tema är ett projektinriktat tillsynsarbete om farliga kemikalier i förskolan.				Kontrollskulden inom livsmedelstillsynen, som vid prognos såg ut att öka, har minskat med cirka 20 % sett utifrån antalet timmar vid årets början. Den önskade kontrollskulden bedöms fortfarande som hög, men minskningen är ett steg i rätt riktning.	Idag saknas undersökningar som visar privatpersoners nöjdhet med Miljö-nämnden.	Tydligare koppling mellan övergripande mål, förvaltningens vision och medarbetarnas vardag.	Den psykosociala arbetsmiljön har förbättrats, men bör förbättras ytterligare.  Budgetöverskottet härleds till vakanser och att Ecos-uppdateringen skjuts till 2017. Nämnden fortsätter sitt proaktiva rekryteringsarbete.		

Arbetet med fokusområdena ska redovisas samlat i kap 5.6: genusredovisning, insatser för jobb & social sammanhållning, förenkla – förnya – förbättra samt intern kontroll

**Grönt:** Målet uppnås, utvecklingen bidrar till helhetsresultat. **Gult:** Utveckling har skett, målet inte helt uppnått. **Vitt:** Uppgift saknas, är inte aktuell, kan inte bedömas.



## 4 Utveckla – Nämndens bidrag till utveckling inom kommunens strategiska områden

Driftnämnden förväntas bidra inom sitt verksamhetsuppdrag till utvecklingen av Kommunfullmäktiges strategiska områden och för dem angivna målområden. Bedömningen av nämndens resultat och bidrag till kommunens utveckling grundas på status och förväntade effekter beträffande de åtaganden som riktats från programnämnden.

### 4.1 Hållbar tillväxt

Örebro kommun ska verka för både tillväxt och minskad klimatpåverkan. Den hållbara tillväxten är central för att klara kommunens utmaningar idag och imorgon. Örebro ska vara en kommun som anstränger sig för att företag ska kunna etablera sig, växa och utvecklas inom kommunen. Goda kommunikationer är en förutsättning för en fungerande vardag.

- Delårsresultatet för företagarnas nöjdhet (nöjd-kund-index eller NKI) visar en fortsatt hög nivå för både tillsynen inom miljöskyddsområdet och kontrollen inom livsmedelsområdet. Livsmedelskontrollen ligger kvar bland de bästa resultaten i kommunen, men har sjunkit några enheter sedan förra året (från 79 till 76), medan miljöskyddstillsynen knappar in genom att stiga några enheter (från 71 till 73). Det totala indexvärdet för dessa två områden är därmed 75, vilket är en ökning sedan 2013 och 2014, men en liten minskning sedan förra året. Kundnöjdheten skiljer sig åt mellan könen. Den tillfrågade gruppen kvinnor visar ett fortsatt ökat NKI på 83 vilket är en mycket hög nivå. Nöjdheten bland manliga tillfrågade har sjunkit något men visar en fortsatt hög nivå på 71. Det slutgiltiga NKI-resultatet för 2016 är inte fastslaget ännu, utan väntas till våren 2017.
- Nöjda företagare brukar gå hand i hand med ett högt medarbetarengagemang (HME). År 2016 har indexet för detta ökat från 79 till 81, där HME för kvinnor är 82 och för män är 77. Samtliga tre värden är högre än dem för Örebro kommun som helhet.
- Miljönämnden fortsätter att delta i företagslotsen, där företagare som vill etablera sig och utvecklas i Örebro träffar kommunen. Detta ger förutsättningar till en fungerande dialog som kommunen och företagen och i slutänden invånarna drar nytta av.
- Miljönämnden har sedan i maj 2016 haft en språk- och arbetspraktikant hos sig. Vid slutet av 2016 övergick praktiken i en projektanställning. Praktiken har lett till förbättrade kunskaper i svenska samt erfarenhet av inspektörsrollen, vilket har möjliggjort projektanställningen.
- Avlopps- och lantbrukstillsynen medverkar till att utsläppen av bland annat fosfor till vatten minskar, vilket i sin tur minskar övergödningen. Under 2016 har tillsynsarbetet med enskilda avlopp medfört att ytterligare

cirka 200 kg fosfor förhindrats från att varje år spridas i vattendrag och sjöar. Därmed bidrar nämnden till att uppfylla målen i vattenplanen.

- Miljönämnden och Energi- och klimatrådgivningen besöker tillsammans företag, för att underlätta för dem att minska sin energiförbrukning. Det är ett välfungerande samarbete, som ska fortsätta även under nästa år.

## 4.2 Människors egenmakt

En människa som själv får vara aktiv i att forma sitt eget liv mår bra. En människa som har drivkraft att utveckla sig själv och sin omgivning ska få möjlighet till det. Örebro kommun ska bli bättre på att släppa lös den kraft som finns hos medborgare, som kan och vill bidra till kommunens utveckling. I Örebro får alla möjligheter.

- Örebromodellen för egeninitierad bostadstillsyn har tagits fram och utgör numera en del av nämndens tillsynsarbete. Bostadstillsyn har utförts hos både större och mindre fastighetsägare i områden med ett stort antal hyresrätter. Tillsynen är uppskattad av hyresgästerna som får en positiv kontakt med en myndighet och som informeras om vilka krav som kan ställas på deras boende.
- Klagomålshanteringen har studerats utifrån om handläggningen påbörjas tidigare eller senare beroende på könstillhörigheten hos den som har lämnat in klagomålet. Det som har framkommit är att vissa klagomålstyper hanteras snabbare än andra, samt att män och kvinnor till viss del tenderar att klaga på olika saker. Det har däremot inte framkommit något som pekar på att handläggarnas hantering av ärendena skulle påverkas av könstillhörigheten hos den som har klagat. Rapporten finns i bilaga 3.

## 4.3 Barns och ungas behov

Alla barn förtjänar en bra barndom och en trygg och utvecklade skolgång. Genom tidiga insatser och arbete för att förebygga – såväl fysisk som social och psykisk – ohälsa kan fler barn och unga få en bra uppväxt och ett mer hälsosamt liv. En faktor som har stor och negativ effekt på barns och ungas uppväxt är barnfattigdom. Genom samordnade insatser från olika samhällsaktörer ska alla barns möjligheter till goda uppväxtvillkor stärkas.

- Under årets har tillsyn enligt miljöbalken av skolor och förskolor genomförts enligt plan. Tillsynsbesök har gjorts på 83 av kommunens 150 förskolor och 39 av kommunens 78 skolor. Anmälan för 20 nya skolor och förskolor har handlagts. För att öka effekten av tillsynen har en ny tillsynsstrategi införts. Denna innebär att ett oanmält besök görs mellan de ordinarie bokade besöken. De oanmälda besöken ökar kontinuiteten av tillsynen och möjliggör snabbare avslut av tillsynsärenden. En effektivare tillsyn skapar en bättre skolmiljö som ger eleverna bättre förutsättningar att klara av skolgången.
- Under hösten deltog Miljönämnden i Läkemedelsverkets projekt *Barnkoll 2016*, vars mål är att kosmetiska produkter som riktar sig till barn ska vara korrekt märkta. Inför halloween besöktes sex butiker där märkning på olika typer av smink kontrollerades. Brister hittades i tre butiker. I två butiker

plockades två produkter som innehöll förbjudna ämnen bort från hyllorna. En annan butik saknade innehållsförteckning på svenska, för vilket en miljöstraffavgift togs ut. Butikerna var positivt inställda till projektet, som underlättade för dem att i sin tur ställa krav på produktimportören. Arbetet uppmärksammades i media, vilket bidrog till att informationen om projektet spreds på ett bra sätt. Det skapade i sin tur förutsättningar för konsumenter att göra välgrundade val vid inköp.

- Livsmedelskontroll har genomförts på 154 skol- och förskolekök, vilket motsvarar 100 procent av de planerade besöken för 2016. Totalt har 176 inspektioner gjorts på 154 av de 199 kök som finns registrerade på skolor och förskolor i kommunen. Kontrollerna, som är riskbaserade, har under året fokuserat extra på material i kontakt med livsmedel, personlig hygien och skadedjursbekämpning. Kontroll inom fokusområdet material i kontakt med livsmedel i kommunens kök i skolor och förskolor innebär bland annat att förpackningsmaterial, skyddshandskar och plastfilm har granskats extra avseende certifikat och dokumentation, användning och skick. Syftet har varit att säkerställa att det inte förekommer material som är olämpliga att användas i kontakt med livsmedel. Utöver själva materialet granskades även användningen av materialen – till exempel tål inte vissa plasthandskar kontakt med feta livsmedel.

## 5 Säkra och hushålla – Nämndens resultat och effekter (god ekonomisk hushållning)

I det här kapitlet sammanfattas de delar som bidrar till nämndens uppdrag om att säkra och hushålla inom verksamhetsuppdraget.

### 5.1 God ekonomisk hushållning

#### 5.1.1 Sammanfattande resultat för styrande indikatorer (god ekonomisk hushållning)

Miljönämnden följs upp på elva styrande indikatorer från programnämnden, som redovisas under rubrik 7. Tio av dessa har nått sina målvärden, medan en indikator snuddar vid sitt målvärde, utan att nå riktigt ända fram. Miljönämnden anses därmed ha uppnått god ekonomisk hushållning 2016. Den enda indikator som inte har nått ända fram är servicegarantin för ansökningar om tillstånd för enskild avloppsanläggning. Ansökningarna inkommer oregelbundet och under vissa perioder då andra arbetsuppgifter måste prioriteras högt kan det vara svårt att hinna med ansökningarna. Under 2016 har utskick med information om förlängd handläggningstid skickats ut till fastighetsägare i ett tidigt skede, då förvaltningen såg att servicegarantin inte skulle kunna hållas. Detta arbetssätt kommer att fortsätta tillsvidare, då det har resulterat i att fastighetsägarna har uppskattat informationen och fått en förståelse för varför handläggningen tar tid.

#### 5.1.2 Resultat för utvalda driftnämndsindikatorer

Samtliga av Miljönämndens egna indikatorer redovisas under rubrik 7, nedanför indikatorerna från programnämnden. Av elva egna indikatorer har nio nått eller passerat sina målvärden. Resultaten för antalet kontrollköp av tobak respektive antalet åhörare på föreläsningstillfällen hamnade långt över målvärdena, vilket är väldigt positivt. Nämnden har dock inte nått målet för antal företag som miljödiplomas på grund av att resurser har lagts på att utbilda nya revisorer till miljödiplomeringen. Vidare har sjukfrånvaron stigit något totalt sett, medan den har sjunkit något för män. För såväl män som kvinnor ligger sjukfrånvaron i procent av arbetstiden högre än i Örebro kommun som helhet.

Målet för fosforutsläpp från enskilda avlopp är enligt vattenplanen att utsläppet år 2021 ska ha minskat med 40 procent jämfört med år 2010. Målet innebär en minskning med 1 590 kg fosfor från enskilda avlopp under perioden 2010–2021. Det minskade fosforutsläppet mäts i antal satta förbud. Efter att ett beslut om förbud fattas, tar det upp till fyra år innan avloppet är åtgärdat och dess fosforutsläpp har minskat. Detta innebär att förbuden måste fattas senast år 2017 för att åtgärderna ska hinna genomföras till år 2021, då vattenplanens mål om en fyrtioprocentig minskning av fosforutsläppet ska vara nått. De förbud som har satts till och med 2016 innebär, när åtgärder har vidtagits, en faktisk utsläppsminskning med 1 545 kg fosfor, det vill säga 39 procent jämfört med 2010. Under 2017 kommer därför tillräckligt många förbud att sättas för att

avloppsinnehavarna ska hinna vidta nödvändiga åtgärder och målet om en fyrtioprocentig minskning ska kunna nås till år 2021.

Tillsynstiden för inspektörer inom avloppstillsynen har nått sitt målvärde för 2016. Under hösten 2015 anställdes en administratör till Hälsoskydds-enheten, vars främsta uppgift är att planera tillsynsarbetet med enskilda avlopp. För att visa effekten av administratörens bidrag till tillsynen, har ett mått på tillsynstimmar per inspektör tagits fram. I denna tid ingår enhetens sammanlagda handläggningstid för tillstånd, anmälan, viten och tillsyn för enskilda avlopp. Tiderna summeras och slås ut på antalet personer som arbetar med handläggning av avloppsärenden. För 2014 och 2015 beräknades tillsynstiden till 450 timmar per handläggare. För 2016 ökade tillsynstiden till 600 timmar per handläggare. Då administratören inkluderas är tillsynstiden i genomsnitt 500 timmar per person. Det ska dock noteras att den ökade erfarenheten hos medarbetarna också har en stor bidragande effekt till effektiviseringen. Ökningen av handläggningen kan inte ses direkt i tabellen för fem år i sammandrag. Detta beror på att antalet handläggare som har arbetat med enskilda avlopp har varit färre under 2016 jämfört med 2015 samt att inventeringarna under 2016 har krävt betydligt mer handläggning än tidigare år.

För att få en bild av mängden jord inom kommunen som saneras och därigenom bidrar till att mängden miljögifter minskar i naturen, infördes från och med 2016 en ny indikator för nämndens verksamhet. Indikatorn visar antal ton sanerad förorenad jord. Målet var 2 000 ton och utfallet blev 74 692 ton. Det är positivt att nämndens verksamhet kan bidra till att minska mängden miljögifter. Den stora skillnaden mellan mål och utfall betyder inte att nämnden har bedrivit mer tillsyn än planerat, utan beror på en missbedömning vid framtagandet av målvärdet för den nya indikatorn.

I samband med lantbrukstillsynen har gödselbrunnar inspekterats i syfte att säkerställa att de inte läcker till omgivningen. Det är viktigt att gödselbrunnar har täckning, för att det minskar avgången av ammoniak till luft. Under året har 16 gödselbrunnar kontrollerats och två av dem har fått anmärkning och krav på åtgärder.

## 5.2 Status för och effekter av nämndens verksamhet (processer)

Indikatorer och åtaganden som rör barnfattigdom, medborgardialog och segregation har tagits bort ur uppföljningen, i enlighet med beslut fattat av Kommunfullmäktige (§ 198, 2016-06-15).

### 5.2.2 Övergripande hållbar tillväxt

**Mål:** Miljönämnden ska bidra till hållbar tillväxt i Örebro kommun

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Andel minskad fosforbelastning från enskilda avlopp av det totala målvärdet enligt vattenplanen, %	79,5	85,3	85,8	97,2
Antal ton sanerad jord	–	–	2 000	74 692
Antal inspekterade gödselbrunnar	5	10	15	16
<b>Kommentarer till indikatorernas utfall:</b>				
<p><b>Andel minskad fosforbelastning:</b> Målet i vattenplanen är att fosforbelastningen från enskilda avlopp år 2021 ska ha sjunkit med 40 procent sedan år 2010, då fosforbelastningen låg på cirka 3 970 kg per år. Indikatorn ovan visar hur det går att uppnå detta mål. Indikatorn mäts utifrån antal fattade beslut om förbud. Efter fattat beslut tar det upp till fyra år innan avloppet är åtgärdat och minskningen har skett. Då indikatorn baseras på hur många beslut som fattas, och den faktiska minskningen kan ske upp till fyra år senare, måste indikatorn nå sitt mål fyra år tidigare, för att målet i vattenplanen ska kunna uppnås år 2021. En hundra procentig uppfyllelse av indikatorn skulle innebära att målet i vattenplanen har nåtts i fråga om fattade beslut, och att den faktiska minskningen kommer att nås inom fyra år. Därför måste indikatorn nå sitt målvärde redan år 2017. Målvärdet 2016 för indikatorn ovan är anpassat till att det är ett år kvar innan slutmålet måste nås. I tidigare rapporter har de tal som har redovisats visserligen haft denna inneboende fördröjning på fyra år, men inte visat måluppfyllelsen för målet i vattenplanen, utan istället visat hur mycket fosforbelastningen har sjunkit sedan år 2010. Denna felaktighet är nu korrigerad, varför talen inte stämmer överens med dem som har redovisats i tidigare dokument.</p> <p><b>Antal ton sanerad jord:</b> Då indikatorn var ny och inte hade mätts tidigare, gjordes en felbedömning när målvärdet sattes. Det är orsaken till den stora skillnaden mellan målvärde och utfall.</p> <p><b>Antal inspekterade gödselbrunnar:</b> Målvärdet i verksamhetsplanen är uppnått och majoriteten av brunnarna var utan anmärkning.</p>				

PN/DN*	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Bidra till minskning av farliga kemikalier och ämnen i mark och vatten	Miljönämnden arbetar kontinuerligt med att handlägga ärenden rörande sanering av förorenade områden inom kommunen. Under året var förhoppningen att alla flerbostadshus och lokaler med PCB skulle vara färdigsanerade av sina ägare. Så är inte fallet, varför arbetet kommer att fortsätta under 2017. Arbetet leder till en förbättrad boendemiljö för örebroarna. I all tillsyn granskas kemikaliehanteringen på företagen för att på så sätt säkerställa att den sker på ett sätt som inte medför risker för människor och miljö.	Pågående
PN	Fortsatt bidra till vattenplanens genomförande	Under 2016 har 282 enskilda avlopp inventerats och antalet godkända avlopp i kommunen har ökat med 487 stycken. Detta arbete medför en minskning med 189 kg fosfor som släpps ut till våra vattendrag varje år. Fosfor orsakar annars övergödning. Inom lantbrukstillsynen sker en kontinuerlig kontroll av hur lantbruken påverkar våra vatten genom gödselspridning och bekämpningsmedelsanvändning. En bra tillsyn skapar förutsättningar för	Slutfört

		att lantbrukens påverkan på omgivningen minskar. Arbetet fortsätter även nästa år.	
DN	Införa egeninitierad bostadstillsyn (tidigare kallad fastighetsägartillsyn)	Örebromodellen för egeninitierad bostadstillsyn är framtagen och införd i nämndens tillsynsarbete. Tillsynen har bidragit med bättre boendemiljö för hyresgäster och en kunskap om Miljökontorets arbete och vilka krav som en hyresgäst kan ställa på sin egen boendemiljö. Denna kunskap har visat sig vara låg, speciellt i socioekonomiskt utsatta områden.	Slutfört
PN	Bidra till Tekniska nämndens arbete med att färdigställa grönstrategin	Miljönämnden har lämnat synpunkter på grönstrategi för Örebro kommun.	Slutfört
PN	Bidra till programnämndens utredning om Karlslunds framtida utveckling	Miljönämnden har deltagit i möten om Karlslunds utveckling, deltagit i planeringen och tillfört kunskap, men deltar däremot inte i det löpande utredningsarbetet.	Slutfört
PN	Medverka i att ta fram en strategi och handlingsplan för arbetet med en giftfri miljö i kommunens verksamheter	Samarbeten om giftfri miljö har tyvärr inte kommit igång. Miljönämnden har lämnat synpunkter på handlingsplanen, men har i övrigt inte medverkat i arbetet. Under 2017 är ett samråd med berörda förvaltningar och Miljökontoret inplanerat. Samrådets tema är ett projektinriktat tillsynsarbete om farliga kemikalier i förskolan.	Framskjutet
DN	Kontrollera gödselhantering	Gödselhanteringen på gårdar kontrolleras alltid i samband med tillsyn. Genom att ställa krav på en korrekt lagring av gödseln säkerställs att näringsämnen inte kan läcka till omgivande mark och vatten.	Slutfört

\*) PN=åtagande från programnämnd/ÖSB, DN=åtagande från driftnämnd

**Särskilda utmaningar och önskvärda förutsättningar för att kunna fullfölja vissa uppdrag/åtaganden:**

**Giftfri miljö:** Samarbete mellan förvaltningar är viktigt för att uppnå en positiv effekt av arbetet.

**5.2.3 Målområde 1, hållbar tillväxt**

**Mål:** Miljönämnden ska stärka samverkan med näringslivet och verka för ett bra företagsklimat och ökad sysselsättning

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Antal anställningar/platser i nya sysselsättningsåtgärder	–	Beskrivs i text	Beskrivas i text (öka)	Se nedan
Miljötillsyn enligt NKI-mätning (index från 1 till 100)				Delårsutfall
– Totalt				75
– Kvinnor	73	77	>70	75
– Män	80	80		83
	71	75		71

Riktade från driftnämnd				
Antal företag som förvaltningen träffar via företagslotsen	10	30	25	31
Antal åhörare som har deltagit vid föreläsning- eller utbildningstillfälle	–	–	50	>220
Kommentarer till indikatorernas utfall:				
<p><b>Nya sysselsättningsåtgärder:</b> I maj 2016 började en språk- och arbetspraktikant på Miljökontoret. Syftet var att praktikanten, genom att förbättra sina språkkunskaper i svenska samt få erfarenhet av inspektörsrollen, skulle öka möjligheterna till en framtida anställning, exempelvis på ett miljökontor. Praktiken har gett resultat, då den under året har övergått i en projektanställning på förvaltningen.</p> <p><b>Miljö tillsyn enligt NKI-mätning:</b> I och med byte av leverantör av mätningen har helårsresultatet fördröjts. Det väntas bli fastslaget först till våren 2017. Delårsresultatet som redovisas ovan ger dock en indikation på att Miljönämndens handläggning och dialog med verksamhetsutövare och invånare håller en fortsatt hög nivå, då detta är avgörande för hur servicen upplevs.</p> <p><b>Åhörare:</b> Målet för antalet åhörare har överskridits med råge. Livsmedelsenheten har föreläst på en kommunalt anordnad kostombudsutbildning för ett tjugotal Vård- och omsorgsmedarbetare. I maj höll Miljökontoret en gemensam utbildning om förorenade områden tillsammans med Stadsbyggnad. På den var det fler än 50 åhörare. Samma månad lyssnade cirka 20 personer på en föreläsning om kontorets handbok och samling av rutiner, vid en träff för registratorer som anordnades i Kumla. Under november månad föreläste en medarbetare på en utbildning för cirka 120 miljöinspektörer i Gotlands, Sörmlands, Uppsala, Västmanlands och Örebro län. En person från Miljökontoret har dessutom föreläst vid Tekniska förvaltningens chefsdagar. Tio åhörare vid ett vänortsbesök från Finland har lyssnat på en föreläsning om miljödiplomering. Vidare har Livsmedelsenheten berättat om kontrollen av kosttillskott för bland andra Örebro läns idrottsförbund (ÖLIF) under hösten.</p>				

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Arbeta med företagslots	Miljökontorets samtliga enheter deltar löpande i lotsmöten. Under året har ett trettiotal lotsmöten hållits för olika verksamheter. Företagare kommer därigenom i kontakt med Miljönämndens verksamhet i ett tidigt skede, vilket ökar chansen för båda parter att få en förståelse för varandras roller.	Slutfört
DN	Utbilda och vidareutbilda företagslotsens handläggare för ökad kvalitet	En utbildning för handläggare som arbetar med företagslotsen var inplanerad under hösten, men skjuts till 2017 p.g.a. sjukdom.	Framskjutet
PN	Bidra till ökad sysselsättning	Nämnden bidrar till ökad sysselsättning genom att ha tagit emot och projektanställt en språk- och arbetspraktikant. Ovan nämnda lotsmöten förenklar för företagare som vill göra rätt från början och skapar goda relationer. Mötena gör det lättare för företagare att komma in på arbetsmarknaden, driva företag och säkra sin försörjning.	Slutfört
DN	Samverka med skolor och utbildningar genom att föreläsa för elever, studenter och personal	Genom att möta studenter som i arbetslivet kommer att komma i kontakt med Miljönämnden och dess förvaltning, kan grunden för en god relation och förståelse för varandras roller byggas. Studenterna får även insyn i vilka krav som kommer att ställas på dem i sin yrkesutövning. Uppdraget är framskjutet till 2017.	Framskjutet
DN	Inventera nämndens samverkan med det civila samhället	Inventeringen visar att samverkan med det civila samhället endast sker i frågor som rör natur- och	Slutfört



		kulturresevat. Medarbetarna kommer i myndighetsutövningen i kontakt med föreningar och privatpersoner, men då är det inte fråga om samverkan. En effekt av detta är att det kan bli svårt för nämnden att i ett nästa steg utveckla samverkan med civilsamhället.	
--	--	---	--

**Särskilda utmaningar och önskvärda förutsättningar för att kunna fullfölja vissa uppdrag/åtaganden:**

**Samverkan med det civila samhället:** Varje nämnd förväntas samverka med det civila samhället och kommunen har för avsikt att utveckla denna samverkan. Under 2016 har Miljönämnden med anledning av detta inventerat sin samverkan med det civila samhället. Då stora delar av nämndens verksamhet handlar om tydligt reglerad myndighetsutövning och nämnden endast i en begränsad utsträckning har någon form av samverkan med det civila samhället, skulle det kunna bli svårt för nämnden att i ett nästa steg utveckla denna samverkan.

**5.2.4 Målområde 2, hållbar tillväxt**

**Mål:** Miljönämnden ska bidra till minskad klimatpåverkan

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Antal miljödiplomerade verksamheter	21	12	20	13
Antal inspekterade gödselbrunnar	5	10	15	16

**Kommentarer till indikatorernas utfall:**

**Antal miljödiplomerade verksamheter:** Det ursprungliga målet för antalet miljödiplomerade verksamheter fick skrivas ner då det saknats tillräcklig med medarbetare som har kunnat jobba med miljödiplomeringen. Miljökontoret hade i slutet av 2016 två handläggare som var behöriga revisorer och en tredje håller på att utbildas och beräknas bli behörig våren 2017. De höga kraven på revisorer som standarden Svensk miljöbas ställer, leder till en lång introduktionstid och en fördröjning i ersättningen av personal. Detta drabbar företagare då nämnden måste tacka nej till att genomföra revisioner.

**Antal inspekterade gödselbrunnar:** Se avsnitt 5.1.2.

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
PN	Samarbeta med Energi- och klimatrådgivningen inom tillsynen	Under året har flera företag besökts tillsammans med energi- och klimatrådgivaren. Detta har varit ett bra samarbete för att medverka till positiva förändringar för att minska energiförbrukningen. Samarbetet är även positivt för att sprida kunskap internt mellan kommunens förvaltningar för att på så sätt skapa förutsättningar för bra samarbete i framtiden. Samarbetet ska fortsätta under 2017.	Slutfört
PN	Bidra till projektet Klimatsmart vardag	Miljönämnden har bidragit med aktiviteter till decemberutmaningen ”hållbar och rättvis jul”, som kommunen har gjort i samarbete med Fairtrade City. Syftet med projektet är att underlätta för invånarna att skapa en hållbar livsstil. Utmaningen, som hade ett tjugotal aktiva deltagare, har inte utvärderats än. Effekten av utmaningen och av projektet i stort är förhoppningsvis att fler	Slutfört

		människor skapar en hållbar livsstil, och inspirerar andra att göra detsamma.	
DN	Miljödiplomera företag och verksamheter	Miljödiplomeringen fortlöper, dock med minskad fart då resurser har lagts på att få två nya revisorer godkända. En revisor har blivit godkänd, vilket gör att sammanlagt två handläggare är behöriga miljörevisorer. Ytterligare en handläggare väntas bli behörig under våren.	Pågående
DN	Arbeta för att Miljökontoret ska behålla sin miljödiplomering	Förvaltningen har satt samman en grupp som ansvarar för att driva det interna miljöarbetet, med målet att tilldelas ett nytt miljödiplom. Revision väntas under 2017.	Pågående
DN	Arbeta för att minska läckage av köldmedier	Under året har arbetsättet för tillsyn av köldmedier effektiviserats, vilket har lett till att nämnden snabbare kan identifiera de företag som har stora brister i sin hantering för att därefter ställa krav på åtgärder. Arbetet kommer att effektiviseras ytterligare under 2017.	Slutfört
DN	Kontrollera utsläpp av växthusgaser från jordbruk	Utsläpp av växthusgaser från jordbruk sker framför allt i samband med lagringen av gödseln. Genom att i samband med tillsyn kontrollera att lagringen uppfyller lagstiftningens krav, säkerställs att förstärkningen av växthuseffekten blir så liten som möjligt.	Slutfört

### Särskilda utmaningar och önskvärda förutsättningar för att kunna fullfölja vissa uppdrag/åtaganden:

**Miljödiplomera företag:** För att en medarbetare ska ha möjlighet att bli godkänd revisor enligt Svensk miljöbas kravstandard krävs minst tre års arbetslivserfarenhet varav två inom miljöområdet. Handläggaren ska även ha deltagit vid minst fem revisioner och genomgått utbildning i revisionsteknik samt en standardtolkningsutbildning hos Svensk miljöbas. Introduktionen av nya revisorer till miljödiplomeringen blir därför mycket lång.

#### 5.2.5 Målområde 3, hållbar tillväxt

**Mål:** Miljönämnden ska arbeta för en enklare vardag för privatpersoner och företag, genom hög service, kvalitet och effektivitet i verksamheten

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Miljöutlysning enligt NKI-mätning (index från 1 till 100)				
– Totalt				Delårsutfall
– Kvinnor	73	77	>70	75
– Män	80	80		83
	71	75		71
Antal analyser enligt gender-budget-metoden	0	0	1	1
Andel ärenden med konsekvensbedömning utifrån ett genusperspektiv, före beslut där det är relevant (ärenden av strategisk karaktär), procent			100	100
Servicegaranti: Anmälan om installation av värmepumpsanläggning, andel uppfyllda, procent	99	98	90–100	97

Servicegaranti: Ansökan om tillstånd för enskild avloppsanläggning, andel uppfyllda procent	93	90	90–100	87
Servicegaranti: Kontrollbesök inom två månader, andel uppfyllda, procent	93	90	90–100	96
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Antal företag som förvaltningen träffar via företagslotsen	10	30	25	31
<b>Kommentarer till indikatorernas utfall:</b>				
<p><b>Miljö tillsyn enligt NKI-mätning:</b> I och med byte av leverantör av mätningen har helårsresultatet fördröjts. Det väntas bli fastslaget först till våren 2017. Delårsresultatet som redovisas ovan ger dock en indikation på att Miljönämndens handläggning och dialog med verksamhetsutövare och invånare håller en fortsatt hög nivå, då detta är avgörande för hur servicen upplevs.</p> <p><b>Konsekvensbedömning ur ett genusperspektiv:</b> Miljönämnden har inte fattat några beslut i ärenden av strategisk karaktär.</p> <p><b>Servicegaranti för ansökan om enskild avloppsanläggning:</b> Servicegarantin för enskilda avlopp har inte uppfyllt målvärdet på 90 procent. Svårigheten med att uppfylla målvärdet ligger i att antalet tillståndsansökningar kommer in oregelbundet under året på ett oförutsägbart sätt. Under de perioder ett stort antal ansökningar kommer in, utförs även andra, högt prioriterade arbetsuppgifter. Ett exempel på detta är avloppsinventeringar, som har gjorts under tre perioder 2016. Inventeringarna planeras i förväg och kräver att handläggarna gör inspektionerna på de utlovade tiderna. Om ett stort antal ansökningar kommer in under en sådan period blir i regel handläggningstiderna längre. Under 2016 har utskick med information om förlängd handläggningstid skickats ut fastighetsägare i tidigt skede, då förvaltningen såg att servicegarantin inte skulle kunna hållas. Detta arbetssätt kommer att fortsätta tills vidare, då det har resulterat i att fastighetsägarna har uppskattat informationen och fått en förståelse för handläggarnas situation.</p>				

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Införa svarsbrev/svarsmejl för inkomna ansökningar	Genom att införa ett svarsbrev eller svarsmejl på inkomna ansökningar kommer handläggningen att tydliggöras för sökanden, vilket förväntas öka nöjdheten och förenkla kommunikationen i ett ärende. Införandet är framskjutet till 2017.	Framskjutet
PN	Undersöka om handläggningstiden för synpunkter och klagomål påverkas av motpartens juridiska könstillhörighet (jämför jämställdhetsbudgetering)	Samtliga klagomålsärenden i Ecos under en ettårsperiod har gått igenom för att se om handläggningen påbörjas tidigare eller senare beroende på könstillhörigheten hos den som har lämnat in klagomålet. Det som har framkommit är att vissa klagomålstyper hanteras snabbare än andra, samt att män och kvinnor till viss del tenderar att klaga på olika saker. Det har inte framkommit något som pekar på att handläggarnas hantering av ärendena skulle påverkas av könstillhörigheten hos den som har klagat. Rapporten finns i bilaga 3.	Slutfört

### 5.2.7 Målområde 4, hållbar tillväxt

**Mål:** Miljönämnden ska bidra till en välutvecklad digital infrastruktur i Örebro kommun

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Förbättra den digitala infrastrukturen i kommunen genom att uppdatera ärendehanteringssystem till Ecos 2	Förberedelserna inför konverteringen till Ecos 2 pågår fortfarande vid utgången av 2016. Nästan alla inkommande ärenden skannas, vilket leder till att den digitala hanteringen ökar. Konvertering till Ecos 2 sker under 2017.	Framskjutet
DN	Fortsatt tillhandahålla rapporter till kommunens öppna data	Nämnden tillhandahåller löpande rapporter från livsmedelsinspektioner till kommunens öppna data, vilket underlättar för konsumenter att fatta faktabaserade beslut.	Slutfört

#### Särskilda utmaningar och önskvärda förutsättningar för att kunna fullfölja vissa uppdrag/åtaganden:

**Förbättrad digital infrastruktur:** En förbättring av den digitala infrastrukturen förutsätter att hela kommunen jobbar tillsammans för att nå bästa effekt. En viktig faktor för att lyckas är att säkerställa att Stadsarkivet har möjlighet att ta emot digitala handlingar för arkivering. Bedömningen är också att det finns risk för en minskad effektivitet i handläggningen i samband med konverteringen till Ecos 2 och införandet av en helt digitaliserad handläggning. Detta problem bedöms dock vara övergående, då åtgärderna kommer att leda till en ökad effektivisering på sikt. En digital hantering är också en förutsättning när kontoret byter till aktivitetsbaserat arbetssätt i samband med flytten till Citypassagen 2019.

### 5.2.8 Målområde 5, hållbar tillväxt

**Mål:** Miljönämnden ska utnyttja sina resurser på bästa möjliga sätt, vara en verksamhet präglad av ständiga förbättringar och vara en attraktiv arbetsgivare

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Andel timavlönade årsarbetare i relation till totalt antal årsarbetare				
– Totalt	0,3 %	0,4 %	Behålla	0,1 %
– Kvinnor	0,3 %	0,5 %		0,0 %
– Män	0,0 %	0,0 %		0,1 %
Hållbart medarbetarengagemang för kvinnor respektive män som är anställda i kommunen, HME-index				
– Totalt	79	79	Behålla	81
– Kvinnor	81	79		82
– Män	74	79		77
Ekonomisk avvikelse för egen verksamhet, mnkr	+2,0	+2,3	0	+2,3
Avgiftsfinansieringsgrad, %	48	51	51	54
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Tillsynstid per inspektör (avlopp), i timmar	450	450	500	500

Kommentarer till indikatorernas utfall:	
<p><b>Avgiftsfinansieringsgrad:</b> Att avgiftsgraden blev högre än budgeterat beror på att nämnden hade lägre kostnader än planerat. Det gäller framförallt personalkostnader och kostnader för uppgradering av verksamhetssystem.</p> <p><b>Tillsynstid per inspektör:</b> Tillsynstiden för inspektörer inom avloppstillsynen har nått sitt målvärde för 2016. Hur tiden har beräknats, samt orsaker till resultatet, framgår under rubrik 5.1.2 ovan.</p>	

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Effektivisera tillsyn och kontroll genom ett utökat förvaltningsinternt samarbete	Under första halvåret har ett förvaltningsövergripande projekt gällande pizzerior genomförts. Projektet syftar till att kontrollera om de har en godkänd avfallshantering. Inspektioner har till viss del samordnats med ordinarie livsmedelsinspektioner på pizzeriorna. Detta har lett till ett kunskapsutbyte mellan Livsmedelsenheten och Miljöskyddsenheten och att medarbetarna genom att vara med på varandras inspektioner har kunnat ta del av andra inspektörers metodik. Samma enheter genomförde även gemensamma riktade kontroller mot ambulering jordgubbsförsäljare under sommaren. Insatsen gav tydliga effekter på verksamheternas avfallshantering och spårbarhet av livsmedel. Projekten kommer att fortsätta under 2017.	Slutfört
DN	Interna skuggkontroller	Livsmedelsenheten har genom ett utbyte med Miljöförvaltningen Stockholms stad genomfört skuggkontroller med externa revisorer. Skuggrevisionerna lade grunden till det interna arbetssättet med skuggkontroller. Planen var att de inspektörer som arbetar mot lantbruk och livsmedel under hösten skulle förbereda och genomföra skuggkontroller av varandras inspektioner. Arbetsbelastningen under hösten medförde dock att detta inte kunde genomföras, utan flyttas till 2017. Målet är att lyfta fram vad som fungerar bra, vad som kan förbättras och lära av varandra.  Enligt verksamhetsplanen för 2016 skulle dessutom en påbörjad kvalitetsgranskning, då inspektörerna några gånger per år går igenom varandras ärenden utifrån en särskild mall, spridas till hela förvaltningen. Detta har inte införts fullt ut än, utan fortsätter 2017.	Framskjutet

## 5.2.10 Strategiområde 2, barns och ungas behov

**Mål:** Bidra till att fler barn och ungdomar får en bra uppväxt och ett mer hälsosamt liv genom tidiga insatser och förebyggande arbete med fysisk ohälsa

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Antal barn som berörs av Miljönämndens tillsyn i förskola och skola	9 000*	8 000*	9 000	>9 000
Antal kontrollköp av folköl, tobak och receptfria läkemedel	0	0	20	61
<b>Kommentarer till indikatorernas utfall:</b>				
<p><b>Antal kontrollköp:</b> Kontrollköpen av folköl och tobak har gett mycket bra resultat för kontrollen och lyft dess effekt. För att påbörja en gradvis upptrappning av antalet tillsynsbesök har fler kontrollköp genomförts än de planerade 20. Uppföljande kontrollköp görs hos de verksamheter som har sålt vid kontrollköp utan att förvissa sig om provköparens ålder. Vid 26 tillfällen såldes tobak eller folköl utan att legitimationskontroll gjordes, vilket är ett oönskat resultat.</p>				

\* Endast uppskattade siffror

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Tillsyn av skolor och förskolor	För att öka effekten av tillsynen har en ny tillsynsstrategi införts. Denna innebär att ett oanmält besök görs mellan de ordinarie bokade besöken. De oanmällda besöken ökar kontinuiteten av tillsynen och möjliggör snabbare avslut av tillsynsärenden. En effektivare tillsyn skapar en bättre skolmiljö som ger eleverna bättre förutsättningar att klara av skolgången.	Slutfört
DN	Deltagande i Läkemedelsverkets projektet <i>Barnkoll 2016</i>	Under hösten deltog nämnden i projektet som syftar till att säkerställa att kosmetiska produkter som riktar sig till barn är korrekt märkta. Resultatet blev en miljösanktionsavgift p.g.a. avsaknad av svensk innehållsförteckning i en butik, samt borttagande av två produkter innehållande förbjudna ämnen i två butiker. Projektet skapar bättre förutsättningar för föräldrar att välja bra produkter till sina barn. Butikerna har varit positiva till projektet, då det har underlättat för dem att i sin tur ställa krav på sina underleverantörer.	Slutfört
DN	Genom kontrollköp stärka kontrollen av handel med folköl, tobak och receptfria läkemedel	Kontrollköp har genomförts enligt plan. Antalet planerade kontrollköp har justerats upp för att räkna hem en gradvis höjning av antalet tillsynsbesök. Resultatet av genomförda kontroller går att jämföra med andra kommuner i samma storlek där cirka 40 procent av försäljarna säljer folköl eller tobak till kontrollköparna utan att försäkra sig om deras ålder. Kontrollköp som metod kommer att fortsätta även under 2017.	Slutfört

## 5.3 Målgruppernas uppfattning om tjänsterna

**Mål:** Förbättrad dialog med Miljönämndens målgrupper

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Miljötillsyn enligt NKI-mätning (index från 1 till 100)				
– Totalt				Delårsutfall
– Kvinnor	73	77	>70	75
– Män	80	80		83
	71	75		71
<b>Kommentarer till indikatorernas utfall:</b>				
<b>Miljötillsyn enligt NKI-mätning:</b> I och med byte av leverantör av mätningen har helårsresultatet fördröjts. Resultatet väntas till våren 2017. Delårsresultatet som redovisas ovan ger dock en indikation på att Miljönämndens handläggning och dialog med verksamhetsutövare och invånare håller en fortsatt hög nivå.				

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Föra dialog med målgrupperna om ömsesidiga förväntningar och skyldigheter, för att bl.a. undersöka vad målgrupperna förväntar sig av Miljönämnden	Detta uppdrag har prioriterats bort till förmån för ordinarie tillsyn. Detsamma är fallet för de informationsmöten med lantbrukssektorn som omnämndes i verksamhetsplan med budget för 2016.	Inställt

## 5.4 Ekonomi, resurser och effektivitet

### 5.4.1 Ekonomi (hushålla)

Miljönämndens budget för 2016 var 14 911 tkr. I ramen ingår ett överfört resultat från 2015 på 375 tkr. Utfallet på 12 606 tkr innebär ett överskott på 2 305 tkr.

Överskottet beror i huvudsak på att personalkostnaderna blev lägre än budgeterat till följd av vakanser. I och med att nämnden inte har kunnat rekrytera i önskad takt har det inte gått att utföra tillsynen fullt ut inom Livsmedelsenheten. Delar av de intäkter som har betalats in har därför förts över till 2017, då tillsynen förväntas öka.

Planeringsreserven innehöll från början de 375 tkr som fördes över från 2015. I samband med beslut om delår 1 fördelades 75 tkr till Hälsoskyddsenheten, för en satsning på grupputveckling. Denna satsning är skjuten på framtiden med anledning av STAMINA-projektet, ett forsknings- och utvecklingsprojekt som bland annat Miljökontoret ska delta i 2017 och framåt. I projektet används en metod som syftar till att nå bättre arbetshälsa och ökad produktivitet.

Miljönämnden använde 249 tkr för att finansiera en gemensam utbildningsinsats under hösten. Kvar i planeringsreserven är 51 tkr.

Uppdraget att sänka nämndens nettokostnader i förhållande till 2015 med 75 tkr har hanterats genom en minskning av enheternas utrymme för övriga utgifter.

Miljönämnden hade ett investeringsutrymme på 800 tkr. Eftersom planerade inköp av bl.a. mätinstrument har skjutits på framtiden, förbrukades endast 94 tkr ur anslaget.

#### 5.4.1.1 Ekonomiska nyckeltal

**Mål:** Budget i balans

Under 2016 har verksamheten bidragit till målinriktad utveckling genom åtagandena nedan.

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Avgiftsfinansieringsgrad	48 %	51 %	51 %	54 %
Ekonomisk avvikelse för egen verksamhet, mnkr	+2,0	+2,3	0	+2,3
<b>Kommentarer till indikatorernas utfall:</b>				
<b>Avgiftsfinansieringsgrad:</b> Att avgiftsgraden blev högre än budgeterat beror till största del på att nämnden hade lägre kostnader än planerat. Det gäller framförallt personalkostnader och kostnader för uppgradering av verksamhetssystem.				

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Ekonomisk rapport vid nämndens sammanträden	Rapporteringen görs för att nämnden ska uppmärksammas på eventuella avvikelser tidigare än vid beslut om delårsrapporterna samt för att tidigt kunna vidta åtgärder.	Slutfört
DN	Avgiftsfinansieringsgrad	Avgiftsfinansieringsgraden visar hur många procent av verksamheten som finansieras av avgifter. Det är ett mått som skulle kunna påvisa behov av taxehöjning, men måttet påverkas av många faktorer, däribland kostnader av engångskaraktär.	Slutfört



## 5.4.1.2 Driftnämndens samlade ekonomi

**Enheternas ekonomiska resultat**

Alla enheter går med överskott förutom Hälsoskyddsensheten, vars underskott täcks av andra enheters överskott.

Nämnd	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
5A Personalkostnader	-579	-570	-570	0	9	-2
5B Övriga personalomkostnader	-46	-70	-70	0	-24	51
6B Köp IT-tjänster och program	-64	-65	-65	0	-1	1
Planeringsreserv	0	-300	-249	51		
<b>Netto</b>	<b>-690</b>	<b>-1 005</b>	<b>-954</b>	<b>51</b>	<b>-264</b>	<b>38</b>

Miljödiplomering	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	198	150	282	132	84	42
<b>Summa Intäkter</b>	<b>198</b>	<b>150</b>	<b>282</b>	<b>132</b>	<b>84</b>	<b>42</b>
5B Övriga personalomkostnader	-11	-10	-30	-20	-19	181
6C Konsulttjänster	-15	0	0	0	15	-100
7D Övriga kostnader	-30	-40	-33	7	-3	10
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-56</b>	<b>-50</b>	<b>-64</b>	<b>-14</b>	<b>-8</b>	<b>14</b>
<b>Netto</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>118</b>	<b>76</b>	<b>54</b>

Ledning	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	12	1 185	2	-1 183	-9	-80
<b>Summa Intäkter</b>	<b>12</b>	<b>1 185</b>	<b>2</b>	<b>-1 183</b>	<b>-10</b>	<b>-83</b>
4J Kapitalkostnader	-237	-260	-273	-13	-36	15
4O Övrigt material	-514	-320	-337	-17	177	-34
4P Entreprenader	-165	-180	-187	-7	-22	13
5A Personalkostnader	-3 283	-4 174	-2 822	1 352	461	-14
5B Övriga personalomkostnader	-314	-355	-735	-380	-421	134
6A Lokalhyror	-1 242	-1 073	-1 121	-48	121	-10
6B Köp IT-tjänster och program	-293	-500	-237	263	55	-19
6C Konsulttjänster	-66	-20	-46	-26	20	-30
6D Konvertering Eccos mm	-70	-805	-52	753	18	-26
6E Bränsle, energi och vatten	0	0	-31	-31	-31	
6F Hyra bilar och maskiner	-269	-360	-253	107	16	-6
6G Övriga tjänster	-327	-260	-274	-14	53	-16
6H Telefoni	-121	-120	-146	-26	-26	21
7D Övriga kostnader	-23	0	-13	-13	10	-42
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-6 923</b>	<b>-8 427</b>	<b>-6 527</b>	<b>1 900</b>	<b>396</b>	<b>-6</b>
<b>Netto</b>	<b>-6 910</b>	<b>-7 242</b>	<b>-6 525</b>	<b>717</b>	<b>385</b>	<b>-6</b>

Överskottet härrör dels från vakanta tjänster delar av året, dels från att den planerade uppdateringen av nämndens verksamhetssystem har skjutits fram och kommer att genomföras först under 2017.

Livsmedel	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	3 605	4 165	4 190	25	585	16
3J Övriga intäkter	6	0	5	5	-1	-21
<b>Summa Intäkter</b>	<b>3 611</b>	<b>4 165</b>	<b>4 194</b>	<b>29</b>	<b>583</b>	<b>16</b>
40 Övrigt material	-11	0	-5	-5	6	-52
4P Entreprenader	-11	-20	-2	18	9	-81
5A Personalkostnader	-4 065	-5 427	-4 592	835	-527	13
5B Övriga personalomkostnader	-58	-110	-84	26	-26	45
6G Övriga tjänster	-2	0	-3	-3	-1	46
7D Övriga kostnader	-11	0	-4	-4	7	-62
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-4 158</b>	<b>-5 557</b>	<b>-4 691</b>	<b>866</b>	<b>-533</b>	<b>13</b>
<b>Netto</b>	<b>-548</b>	<b>-1 392</b>	<b>-497</b>	<b>895</b>	<b>51</b>	<b>-9</b>

Miljöskydd	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	4 515	5 670	6 370	700	1 854	41
<b>Summa Intäkter</b>	<b>4 515</b>	<b>5 670</b>	<b>6 370</b>	<b>700</b>	<b>1 855</b>	<b>41</b>
4P Entreprenader	-34	-60	-19	41	15	-45
5A Personalkostnader	-6 644	-8 452	-8 261	191	-1 617	24
5B Övriga personalomkostnader	-152	-160	-176	-16	-24	16
6C Konsulttjänster	0	0	-52	-52	-52	
6G Övriga tjänster	-51	0	-5	-5	46	-90
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-6 881</b>	<b>-8 672</b>	<b>-8 514</b>	<b>158</b>	<b>-1 633</b>	<b>24</b>
<b>Netto</b>	<b>-2 366</b>	<b>-3 002</b>	<b>-2 144</b>	<b>858</b>	<b>222</b>	<b>-9</b>

Hälsoskydd	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	4 116	4 020	4 159	139	43	1
<b>Summa Intäkter</b>	<b>4 116</b>	<b>4 020</b>	<b>4 159</b>	<b>139</b>	<b>43</b>	<b>1</b>
4J Kapitalkostnader	-9	0	-2	-2	7	-76
40 Övrigt material	-8	0	-20	-20	-12	149
4P Entreprenader	0	-10	0	10	0	
5A Personalkostnader	-5 498	-6 119	-6 504	-385	-1 006	18
5B Övriga personalomkostnader	-226	-261	-302	-41	-77	34
6D Övriga kostnader	0	0	-28	-28	-28	
6G Övriga tjänster	-5	0	-7	-7	-1	20
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-5 746</b>	<b>-6 390</b>	<b>-6 864</b>	<b>-474</b>	<b>-1 118</b>	<b>19</b>
<b>Netto</b>	<b>-1 631</b>	<b>-2 370</b>	<b>-2 705</b>	<b>-335</b>	<b>-1 074</b>	<b>66</b>

**Kostnadsutveckling**

Nämnd	2015 Bokslut	2016 Budget	2016 Bokslut	2016 Avvikelse	Förändr tkr 2015 o 2016	Förändr% 2015 o 2016
3A Avgifter	12 427	14 990	15 002	12	2 574,9	20,7
3J Övriga intäkter	25	200	6	-194	-19,1	-77,0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>12 452</b>	<b>15 190</b>	<b>15 007</b>	<b>-183</b>	<b>2 555,9</b>	<b>20,5</b>
4J Kapitalkostnader	-246	-260	-275	-15	-28,5	11,6
4N OH-kostnader	-12	0	-89	-89	-76,9	655,4
4O Övrigt material	-534	-320	-366	-46	168,2	-31,5
4P Entreprenader	-209	-270	-208	62	1,8	-0,8
5A Personalkostnader	-20 070	-24 742	-22 939	1 803	-2 869,7	14,3
5B Övriga personalomkostnader	-802	-966	-1 184	-218	-382,0	47,6
6A Lokalhyror	-1 243	-1 073	-1 152	-79	90,7	-7,3
6B Köp IT-tjänster och program	-357	-565	-239	326	117,8	-33,0
6C Konsulttjänster	-81	-20	-98	-78	-17,3	21,3
6F Hyra bilar och maskiner	-271	-360	-257	103	14,0	-5,2
6G Övriga tjänster	-381	-260	-284	-24	96,8	-25,4
6H Telefoni	-121	-120	-146	-26	-25,8	21,4
7D Övriga kostnader	-126	-845	-125	720	1,1	-0,9
Planeringsreserv	0	-300	-249	51	-249,0	
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-24 455</b>	<b>-30 101</b>	<b>-27 613</b>	<b>2 488</b>	<b>-3 159</b>	<b>668</b>
<b>Netto</b>	<b>-12 003</b>	<b>-14 911</b>	<b>-12 606</b>	<b>2 305</b>	<b>-602,9</b>	<b>5,0</b>

Även under 2016 har det varit svårt att rekrytera till vakanta tjänster i önskad takt. Det medför att alla nämndens enheter utom Hälsoskydd har gjort överskott i förhållande till budget när det gäller personalkostnader. Intäktssidan har varit enligt budget, med avvikelser åt det positiva hållet. Situationen ser ljusare ut inför 2017, då förvaltningen räknar med att kunna fortsätta att minska nämndens tillsynsskuld, det vill säga den skuld som utgörs av tillsynsintäkter som nämnden har fått men ännu inte har utfört tillsyn för.

**5.4.1.4 Investeringar**

Miljönämnden hade ett investeringsutrymme på 800 tkr. Av detta har 94 tkr förbrukats. Förvaltningen ser idag inget behov av att nyttja återstående utrymme.

**5.4.2 Lokaler som resurs för verksamheten**

**Mål:** Ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler

PN/ DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Arbeta för att Miljökontorets lokalbehov ska tillgodoses	Förvaltningen har lyft fram sina lokalbehov inför den flytt till nya lokaler som planeras framöver. I väntan på dessa ökar Miljökontoret sin yteffektivitet i och med att antalet medarbetare blir fler. Detta löses genom att fler personer än tidigare delar kontor med varandra, vilket kan ses som en förberedelse inför flytten.	Slutfört

### 5.4.3 IT som resurs för verksamheten

**Mål:** Miljönämnden ska bidra till en välutvecklad digital infrastruktur i Örebro kommun

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från driftnämnd</b>				
Andel ärendetyper som hanteras digitalt, %	24*	27*	98	98

\* Endast uppskattade siffror

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Förbättra den digitala infrastrukturen i kommunen genom att uppdatera ärendehanteringssystem till Ecos 2	Förberedelserna inför konverteringen till Ecos 2 har intensifierats under året, men själva konverteringen har skjutits fram till 2017.	Framskjutet
DN	Utöka andelen ärendetyper som hanteras digitalt	Från och med 2016 skannas nästan alla inkommande ärenden, vilket leder till att den digitala hanteringen ökar. Detta är en god förberedelse inför konverteringen till Ecos 2.	Slutfört

#### Särskilda utmaningar och önskvärda förutsättningar för att kunna fullfölja vissa uppdrag/åtaganden:

**Förbättrad digital infrastruktur:** Se särskilda utmaningar under rubrik 5.2.5.

## 5.5 Medarbetare som resurs för verksamheten

**Mål:** Engagerade och kompetenta medarbetare som trivs på jobbet och som bidrar till nämndens och kommunens mål

Indikatorer	Utfall 2014	Utfall 2015	Målvärde 2016	Utfall 2016
<b>Riktade från programnämnd</b>				
Andel timavlönade årsarbetare i relation till totalt antal årsarbetare				
– Totalt	0,3 %	0,4 %	Behålla	0,1 %
– Kvinnor	0,3 %	0,5 %	(eller	0,0 %
– Män	0,0 %	0,0 %	minska)	0,1 %
Hållbart medarbetarengagemang för kvinnor respektive män som är anställda i kommunen, HME-index				
– Totalt	79	79	Behålla eller öka	81
– Kvinnor	81	79		82
– Män	74	79		77

Riktade från driftnämnd				
Sjukfrånvaro i procent av arbetstiden				
– Totalt	3,4 %	8,9 %	Minska	9,4 %
– Kvinnor	4,0 %	8,8 %		9,8 %
– Män	2,0 %	9,1 %		8,2 %
Kommentarer till indikatorernas utfall:				
<p><b>Hållbart medarbetarengagemang:</b> HME står för hållbart medarbetarengagemang och mäter såväl nivån på medarbetarnas engagemang som chefernas och organisationens förmåga att ta tillvara på och skapa förutsättningar för engagemang. Vårt att notera är en ökning totalt, men att det skiljer sig mellan kvinnor och män. Utfallet kan också jämföras med det för hela kommunen på 79, för kvinnor 80 och män 76. Trots en ökning av HME skiljer det sig mellan delindexen, där de för motivation och ledarskap har ökat medan det för styrning har minskat, från 82 till 78. Målet att bibehålla eller öka HME har uppnåtts.</p> <p><b>Sjukfrånvaron i procent av arbetstiden:</b> Denna sjukfrånvaro är högre än vid föregående årsskifte. Sjukfrånvaron är högre för kvinnor än för män och har från föregående år ökat för kvinnor, medan den har minskat för män. Siffrorna kan sättas i relation till Örebro kommun som helhet med 7,1 procent totalt, där siffran för kvinnor ligger på 8,0 procent och för män 4,2 procent. Målet om en minskad sjukfrånvaro har inte nåtts.</p>				

PN/DN	Uppdrag/åtagande	Kommentarer samt uppnådda/förväntade effekter	Status
DN	Behandla den psykosociala arbetsmiljön vid arbetsplatsträffar (personalstrategiskt område: arbetsmiljö och hälsa)	<p>Den psykosociala arbetsmiljön diskuteras regelbundet på arbetsplatsträffarna. Enligt resultatet av medarbetarenkäten som genomfördes under våren har den psykosociala arbetsmiljön förbättrats avsevärt sedan föregående år. Utifrån resultatet i medarbetarenkäten påbörjade enheterna under våren ett arbete med att förbättra arbetsmiljön och under den sista delen av 2016 har förvaltningen som helhet behandlat frågor som rör den psykosociala arbetsmiljön, bland annat vid en förvaltningsresa som också hade som syfte att stärka den psykosociala arbetsmiljön. Effekten av åtagandet förväntas bli en förbättring av den psykosociala arbetsmiljön, med engagerade, välmående medarbetare som trivs på arbetet och som arbetar effektivt tillsammans för att ge god service till målgrupperna. Arbetet har även inneburit förankring av en enhetlig styrning i kommunen och stöttning av medarbetarna att arbeta effektivt och känna glädje i sitt arbete. Åtagandet är därmed slutfört, men arbetet kommer ändå att fortsätta framöver.</p> <p>Utöver åtagandet i fråga och ovan nämnda åtgärder och effekter, har andra åtgärder vidtagits i enlighet med vad som framgick i verksamhetsplanen för 2016. Två av dessa som rör det personalstrategiska området arbetsmiljö och hälsa är att negativa traditioner har bytts ut mot positiva traditioner. Dessutom är alla chefer arbetsmiljöcertifierade.</p>	Slutfört

DN	Utbilda medarbetarna i personlig effektivitetsplanering (personalstrategiska områden: arbetsmiljö och hälsa samt bemanningsstrategiskt arbete)	I maj deltog Miljökontorets medarbetare i en strukturutbildning, som innehöll metoder för att organisera och prioritera i sitt arbete, i syfte att minska stressen och öka effektiviteten. Någon uppföljning av utbildningens effekter har inte gjorts.	Slutfört
DN	Implementera överfallslarmen i verksamheten (personalstrategiskt område: arbetsmiljö och hälsa)	Medarbetarna har tillgång till tre stycken personlarm som vid aktivering går direkt till en larmcentral. En utbildning har hållits för samtliga medarbetare i hur larmen fungerar. Information om larmen ges vid introduktion av nyanställda och utbildningsmaterial finns ständigt tillgängligt för den som vill uppdatera sina kunskaper. Larmen används regelbundet i verksamheten och utgör ett komplement till övriga säkerhetsrutiner.	Slutfört
DN	Förankra medarbetar- och ledarplattformen (personalstrategiskt område: kompetens- och ledarförsörjning)	Under 2016:s senare del har medarbetarna informerats om och arbetat utifrån medarbetar- respektive ledarplattformen, i och med att det hade framkommit att alla inte kände till den. De används dock sedan tidigare vid utvecklingssamtal. Målet att förankra plattformarna har därmed uppnåtts. Effekten av förankringen väntas bli en tydligare, enhetlig styrning i kommunen och trygga medarbetare som vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.	Slutfört

## 5.6 Bidrag till kommunens fokusområden, medborgardialog, brukarmedverkan och sociala investeringar

### 5.6.1 Förenkla – förnya – förbättra

Enligt devisen förenkla, förnya, förbättra, ska kommunen genom samordning och integrering av ny teknik förenkla servicen till medborgarna, kontinuerligt utveckla och förnya arbetsmetoder för att kunna infria mål och uppdrag, samt förbättra sig genom att lyfta fram verksamheternas resultat, inte minst i förhållande till invånare och företag. Under året har medarbetare på Miljökontoret har devisen som ledstjärna genom att integrera Google Maps i tillsynsplaneringen. Miljönämndens tillsyn täcker hela kommunen vilket medför tidskrävande transportsträckor. I Google Maps lägger medarbetarna in sina objekt så att alla på enheten kan se dem. Därmed kan en handläggare som ska ut på tillsyn, eller genomfört tillsyn som gått snabbare än planerat, snabbt lägga upp en rutt till närliggande objekt, exempelvis avlopp som behöver slutinspekteras. Förbättringen presenterades av två medarbetare på seminarier vid kommunens interna kvalitetskonferens i oktober.

Andra ständiga förbättringar som sker löpande och som indirekt leder till bättre service till kommuninvånarna är till exempel uppdateringar av rutiner för introduktion av medarbetare och avslutande av tjänst, samt av rutiner som säkerställer ett enhetligt och rättssäkert agerande. Ett annat exempel är förtydligande av närvarotavla, där medarbetarna får en överblick av vilka kollegor

som finns tillgängliga, vilka som är ute på inspektion och när frånvarande kollegor väntas vara tillbaka.

Under 2016 har livsmedelskontrollens sanktionsärenden effektiviserats genom framtagande av nya mallar. Samtidigt har vissa moment slagits ihop, vilket leder till en snabbare ärendegång med bibehållen kvalitet.

En vecka i oktober tog Miljökontoret för andra gången över Örebro kommuns Instagramkonto, som då hade cirka 4 000 följare. Medarbetarna kunde därmed synliggöra sitt arbete för allmänheten. Det möjliggjorde ökad transparens i arbetet och ett minskat avstånd mellan myndigheten och invånarna. Inläggen fick många gilla-markeringar och kommentarer, vilket tyder på ett engagemang från allmänheten. Det tillfälliga övertagandet av kommunens Instagramkonto kan ha fått effekten att fler känner till Miljönämnden och dess förvaltning, och att nämnden därmed kan göra ännu mer nytta.

### 5.6.2 Intern kontroll

Varje år väljer nämnden ut några områden inom den interna kontrollen för granskning, för att se att den fungerar som den ska och åtgärda eventuella brister. Inför 2016 gav nämnden förvaltningen i uppdrag att granska att fattade beslut innehåller hänvisningar till rätt lagparagrafer, om handläggarna debiterar för den tid som de arbetar med ett ärende, om tillsyn på objekt utan årlig avgift faktiskt faktureras, samt om medarbetare tar ut den semester som de ska ta ut. Rapporten, som godkändes av nämnden i december, visar på att Miljönämnden har en väl fungerande intern kontroll.

Vid granskningen av hur kontrollen av lagparagrafer i beslut fungerar, framkom vissa mindre brister i form av hur beslut utformas. Ibland var inte alla lagparagrafer omnämnda i den inledande texten, vilket de bör vara. Inom ekonomin gick det inte med den metod för granskning som användes, att avgöra om debiteringen var korrekt eller ej. Däremot visade den sig, i den andra granskningen inom ekonomiområdet, att mer än 98 procent av tillsynsobjekten utan årlig avgift fakturerades som de skulle. Den sistnämnda kontrollen var enkel att göra och ska därför göras varje höst, för att åtgärda eventuella brister direkt. Momentet blir därmed en del av den löpande interna kontrollen. Inga brister upptäcktes vid granskningen av chefernas kontroll av om medarbetarna tar ut tillräckligt med semester.

I och med godkännandet av 2015 års rapport över den interna kontrollen, fattade nämnden beslut om att en fakturakontroll skulle göras i samband med varje delårs- och helårsuppföljning. Detta skulle sedan redovisas i denna årsberättelse. Kontrollen har påbörjats inom ramen för 2016 års ekonomiska uppföljning och ska fortsätta under 2017 och framåt.

### 5.6.3 Genusredovisning

Nämnden arbetar främst mot företag vars verksamhet omfattas av miljöbalken, livsmedelslagstiftning med mera och mot privatpersoner som exempelvis äger fastigheter med enskilda avlopp. Den information som hanteras utgår från objekt, istället för individer. Klagomål registreras vanligtvis på de objekt de tillhör och är

därmed inte individbaserade. Klagomålshanteringen studerades dock i årets jämställdhetsbudgetering, vilket innebar att underlaget, det vill säga information om könstillhörigheten för dem som klagat, fick sammanställas manuellt. Rapporten ligger i bilaga 3.

Resultatet av Miljönämndens arbete påverkar alla, oavsett kön, på kort och lång sikt, då lagstiftningen som tillsynen utgår ifrån syftar till att bland annat skydda miljön och människors hälsa.

Förvaltningens jämlikhetsgrupp har under 2016 fått full bemanning. Gruppen har till uppgift att genomföra aktiviteter på förvaltningen för att främja jämlikhet, jämställdhet och ickediskriminering, samt bevaka frågan inom förvaltningen och kommunen. Inför 2017 har gruppen bokat en förmiddag då förvaltningen kommer att få träffa teater Martin Mutter, som blandar teater med diskussioner och samtal på temat jämlikhet.

#### **5.6.4 Insatser för jobb och social sammanhållning**

I maj 2016 började en språk- och arbetspraktikant på Miljökontoret, för få erfarenhet av inspektörsrollen och förbättra sina språkkunskaper i svenska. Praktiken har sedan dess övergått i en projektanställning. Under 2017 kommer en annan språk- och arbetspraktikant att börja på förvaltningen.

#### **5.6.5 Medborgardialog och brukarmedverkan**

Miljökontoret har fört en dialog med tjänstemän på förvaltningskontoret som arbetar med medborgardialoger, angående möjligheten för Miljönämnden eller dess förvaltning att stötta andra nämnder i medborgardialogsarbetet. Det har dock inte utmynnat i något samarbete. En förutsättning för att Miljönämnden ska kunna bidra till andra nämnders arbete med medborgardialog är att det finns någon nämnd som vill och kan samarbeta med eller få stöttning av Miljönämnden i denna fråga.

Då Miljönämnden inte arbetar med brukare sker ingen brukarmedverkan.

#### **5.6.6 Sociala investeringar**

Miljönämnden medverkar inte i några satsningar finansierade med medel från den sociala investeringsfonden.



## 7 Fem år i sammandrag

Fem år i sammandrag	2012	2013	2014	2015	Utfall 2016
<b>Befolkning</b>					
Totalt antal invånare, Örebro kommun	138 952	140 599	142 618	144 200	146 105*
– kvinnor	70 802	71 467	72 400	73 162	74 018*
– män	68 150	69 132	70 218	71 038	72 087*
<b>Anställda</b>					
Antal tillsvidareanställda, årsarbetare	36	35	38	44,9	49,0
– kvinnor	26	24	31	34,0	36,0
– män	10	11	7	10,9	13,0
Antal visstidsanställda, årsarbetare	4	4	6	1	3,0
– kvinnor	3	4	4	0	2,0
– män	1	0	2	1	1,0
<b>Arbetstid</b>					
Genomsnittlig sysselsättningsgrad, %	100	100	100	99,8	100
– kvinnor	100	100	100	100,0	100
– män	100	100	100	99,2	100
<b>Organisationsutveckling</b>					
Antal intraprenader	0	0	0	0	0
Antal entreprenader <hela enheter>	0	0	0	0	0
<b>Hälsoskyddsenheten, antal</b>					
Värmepumpar	213	281	229	482	236
Klagomål	98	91	107	104	132
Bullerärenden	47	43	44	32	42**
Tillstånd avloppsanläggningar	225	223	233	336	297
Inventerade enskilda avlopp	340	392	629	1 821***	286
<b>Miljöskyddsenheten, antal</b>					
Tillsynsbesök, A-objekt	3	3	3	3	3
Tillsynsbesök, B-objekt	43	40	34	37	28
Tillsynsbesök, C-objekt	61	50	40	36	54
Tillsynsbesök, U-objekt	227	204	196	194	288
Installerad mängd R22, kg	710	593	525	84	0
Andel sanerade byggnader PCB	90	93	94	95	96
<b>Livsmedelsenheten, antal</b>					
Riskklassade livsmedelsobjekt	1 028	1 061	1 100	1 062	1 083
Kontrollbesök, fasta objekt	915	1 165	1 024	902	884
Kontrollbesök, övriga objekt	2	0	0	0	0
Tillsynsbesök, folkölsobjekt	26	30	23	28	22
Tillsynsbesök, tobaksobjekt	61	46	61	46	54
Kontrollbesök, receptfria läkemedel	54	32	28	26	21
Godkännande av verksamhet	0	1	0	0	0
Anmälan om registrering	168	203	188	154	159

\* Statistiken kommer från Örebro kommuns statistikdatabas. Exakta siffror från Statistiska centralbyrån väntas först i februari 2017.

\*\* Siffrorna för bullerärenden visar antal objekt. Att det har skett en ökning av klagomål på ett och samma objekt syns därför inte i denna statistik.

\*\*\* Stort antal inventerade avlopp, då de enskilda avlopp som ingår i den kommunala VA-planen har lagts med som inventerade avlopp.

## 8 Indikatorer

I enlighet med beslut fattat av Kommunfullmäktige (§ 198, 2016-06-15) har indikatorer som rör barnfattigdom, medborgardialog och segregation strukits.

Indikatorer från programnämnden

	Kön	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016	Målvärde 2016	Uppföljning verksamhetsuppdrag	Strategi- & målområde
<b>Hållbar tillväxt, DN</b>	<b>DN</b>							
<b>Driftnämndens bidrag till ökad sysselsättning</b>							P	1:1
Antal anställningar/platser i nya sysselsättningsåtgärder	Alla	Tot.				Se rubrik 5.6.4	Beskrivas i text (öka)	
		K						
		M						
<b>Driftnämndens bidrag till företagares service</b>							B	1:1
– Miljötillsyn enligt NKI-mätning	MN	Tot. K M	73	79 77	Delårsutfall 75 83 71	>70		
<b>Andel timavlönade årsarbetare, procent</b>	MN	Tot. K M	0 % 1 % 0 %	0 % 0 % 0 %	0 % 1 % 0 %	0 %	Behålla	M
<b>Hållbart medarbetarengagemang för kvinnor respektive män som är anställda i kommunen, HME-index</b>	MN	Tot. K M	79 81 74	79 79 79	81 82 77	81	Behålla	M
<b>Ramavvikelse</b>							E	1:5
Ekonomisk avvikelse för egen verksamhet, mnkr	Alla		+2,0	+2,3	+2,3	≥0		
Avgiftsfinansieringsgrad, procent	Alla		48	51	54	51		
Tas fram under året*	Alla							
<b>Människors egenmakt, DN</b>	<b>DN</b>							
Antal gender-budget-analyser	Alla		0	0	1	Mätas ≥1/DN	P	2:3
Andel ärenden med konsekvensbedömning utifrån ett genusperspektiv, före beslut där det är relevant (ärenden av strategisk karaktär), procent	Alla			100	100**	100		
<b>Trygg välfärd, DN</b>	<b>DN</b>							
<b>Driftnämndens bidrag till ökad service-/kvalitetsnivå till medborgarna***</b>							P	4:1
Anmälan om installation av värmepumpsanläggning, andel uppfyllda, procent	MN		98	99	98	97	90–100	
Kontrollbesök inom två månader, andel uppfyllda, procent	MN		90	93	90	96	90–100	
Ansökan om tillstånd för enskild avloppsanläggning, andel uppfyllda, procent	MN		99	95	88	87	90–100	

\* Skulle ha tagits fram i samarbete med PN/DN (Programnämnd/driftnämnd). Programekonom ansvarar. Någon indikator har dock inte tagits fram.

\*\* Miljönämnden har inte fattat några beslut i ärenden av strategisk karaktär.

\*\*\* Miljönämnden har tre servicegarantier, att ett ärende om installation av värmepumpsanläggning beslutas inom två veckor, att ett ärende om tillstånd för en enskild avloppsanläggning beslutas inom fyra veckor samt att livsmedelsverksamheten får ett kontrollbesök inom två månader efter det att verksamheten har startat. Tiden räknas i samtliga fall från det att en komplett ansökan eller anmälan inkommit till kommunen.

## Miljönämndens egna indikatorer

Indikatorer för uppföljning	2014	2015	Utfall 2016	Målvärde 2016
Andel minskad fosforbelastning från enskilda avlopp av det totala målvärdet enligt vattenplanen, % *	79,5	85,3	97,2	85,8
Antal ton sanerad jord	–	–	74 692	2 000
Antal inspekterade gödselbrunnar	5	10	16	15
Antal företag som förvaltningen träffar via företagslotsen	10	30	31	25
Antal åhörare som har deltagit vid föreläsnings- eller utbildningstillfälle	–	–	>220	50
Antal miljödiplomerade verksamheter	21	12	13	20
Tillsynstid per inspektör (avlopp), i timmar	450	450	500	500
Antal barn som berörs av Miljönämndens tillsyn i förskola och skola	9 000**	8 000**	>9 000	9 000
Antal kontrollköp av folköl, tobak och receptfria läkemedel	0	0	61	20
Andel ärendetyper som hanteras digitalt, %	24**	27**	98	98
Sjukfrånvaro i procent av arbetstiden				
– Totalt	3,4	8,9	9,4	Minska
– Kvinnor	4,0	8,8	9,8	
– Män	2,0	9,1	8,2	

\* Visar hur det går att uppnå målet i vattenplanen. En mer utförlig förklaring av indikatorns redovisning finns under rubrik 5.2.1 ovan.

\*\* Baseras på antaganden

## 9 Bilagor

### Bilaga 1, Driftnämndens uppdrag och organisation

#### 8.1.1 Driftnämndens verksamhets- och utvecklingsuppdrag

Miljönämnden ansvarar för prövning och tillsyn för kommunens räkning enligt miljöbalken och föreskrifter vad gäller miljö- och hälsoskyddsområdet men med vissa undantag. Nämnden har också ansvar för den prövning och kontroll som ankommer kommunen enligt livsmedelslagen och föreskrifter och enligt tobakslagen, handläggning enligt smittskyddslagen, tillsyn och övriga åligganden enligt alkohollagen för den som bedriver anmälningspliktig servering eller detaljhandel med öl samt kontroll enligt lagen om detaljhandel med vissa receptfria läkemedel.

I juni 2016 utökades Miljönämndens verksamhetsuppdrag i och med en uppdatering av nämndreglementet, med tillägget att nämnden även ansvarar för tillsyn enligt lagen om sprängämnesprekursorer.

Inför året fick nämnden följande utvecklingsuppdrag från programnämnden:

- Medverka i Kommunledningskontorets<sup>1</sup> (Enheten för hållbar utvecklings)<sup>2</sup> uppdrag att under 2016 ta fram en strategi och handlingsplan för arbetet med en giftfri miljö i kommunens verksamheter med början i förskola och skola.
- Bidra till arbetet med att färdigställa grönstrategin. Tekniska nämnden ansvarar.
- Bidra till utredning om Karlslunds framtida utveckling. Programnämndens egen verksamhet ansvarar.
- Fortsatt bidra till vattenplanens genomförande.
- Definiera ett genderbudgetprojekt där det belyses hur resurser används ur ett genderperspektiv.
- Bidra till andra nämnders arbete med medborgardialog.
- Bidra till projekt Klimatsmart vardag.

### 8.1.2 Driftnämndens egna styrregler

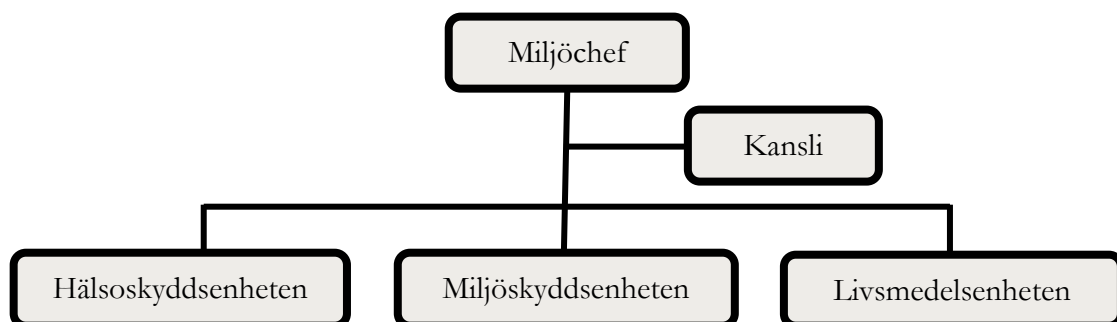
Miljöchefen har det övergripande ansvaret för att verksamheten bedrivs inom tilldelad budgetram och enligt de mål och riktlinjer som Miljönämnden har fastställt. Enhetscheferna har motsvarande ansvar inom sina respektive ansvarsområden.

Chefer med ekonomiskt ansvar ska vid anad budgetavvikelse vidta åtgärder för att säkerställa att tilldelad budgetram hålls. Anas budgetavvikelse trots planerade och vidtagna åtgärder ska detta snarast rapporteras till miljöchef eller nämnd. Utöver delårsrapporter och årsberättelse lämnar förvaltningen ekonomisk rapport om aktuellt utfall i förhållande till budget vid nämndens sammanträden.

### 8.1.3 Organisationsschema

Miljökontoret består av en förvaltningschef, tre enheter och ett kansli. Den förändring som har skett under året är att kansliet inte längre leds av en administrativ samordnare, utan av förvaltningschefen.

#### Miljökontorets organisation



<sup>1</sup> Sedan uppdraget gavs nämnden har organisatoriska förändringar skett.

Kommunledningskontoret har försvunnit och ersatts med Kommunstyrelseförvaltningen.

<sup>2</sup> Sedan uppdraget gavs nämnden har organisatoriska förändringar skett. Enheten för hållbar utveckling finns inte längre.

## Bilaga 2, tillsynsplan (internkontroll), Mn 71/2016

### Intern kontroll – Tillsynsplan 2017 – en sammanfattad översikt

*Prioriterade tillsynsområden är markerade i fet stil. Vid riskanalysen värderades och rangordnades fler risker än de som listas nedan.*

<b>ID – tillsynsområde</b>	<b>Vald process/område (benämning)</b>	<b>Tillsynsobjekt (benämning utifrån riskanalys)</b>	<b>Riskvärde enligt bedömning (utifrån riskanalys)</b>	<b>Ansvarig för genomförande</b>	<b>Rapporteras till</b>	<b>Planerat rapportdatum</b>
<b>V1 – Beslutsuppföljning</b>	<b>Beslutsuppföljning</b>	<b>Risk för att bevakningar av beslut inte följs upp på utsatt tid</b>	<b>Sannolikhet: Hög Konsekvens: Betydlig Riskvärde: 4</b>		<b>Planerare, som rapporterar vidare till nämnden  Miljönämnden</b>	<b>Senast 2017-10-01  December 2017</b>
V	Rättssäkerhet	Risk för att det inte hänvisas till rätt lagparagrafer i beslut	Sannolikhet: Låg Konsekvens: Allvarlig Riskvärde: 3			
V	Rättssäkerhet	Risk för bristande rättssäkerhet i handläggningen	Sannolikhet: Låg Konsekvens: Allvarlig Riskvärde: 3			
V	Överlämning	Risk för bristande dokumentering och överlämning	Sannolikhet: Medel Konsekvens: Betydlig Riskvärde: 3			

Begreppsdefinition tillsynsområde:

V = Verksamhet

E = Ekonomi

P = Personal

E1 (+V)	Oväntade uppdrag och händelser	Risk för att nämnden får uppdrag från andra delar av kommunen, som måste finansieras inom budgetramen samt risk för andra oförutsedda händelser som leder till ökade kostnader och att ordinarie arbetsuppgifter inte hinns med.	Sannolikhet: Medel Konsekvens: Betydlig Riskvärde: 3			
E	Budget	Risk för besparingskrav	Sannolikhet: Hög Konsekvens: Lindrig Riskvärde: 3			
<b>E</b> <b>Ramavtals- trohet</b>	<b>Ramavtalstrohet</b>	<b>Risk för att varor och tjänster handlas utanför ramavtal (vilket kan leda till högre kostnader och att upphandlingar sätts ur spel)</b>	<b>Sannolikhet: Låg</b> <b>Konsekvens: Betydlig</b> <b>Riskvärde: 2</b>		Planerare, som rapporterar vidare till nämnden  Miljönämnden	Senast 2017-10-01  December 2017
<b>P1 – Intro- duktion av nyanställda</b>	<b>Introduktion av nyanställda</b>	<b>Risk för att introduktionen av nya medarbetare brister</b>	<b>Sannolikhet: Medel</b> <b>Konsekvens: Betydlig</b> <b>Riskvärde: 3</b>		Planerare, som rapporterar vidare till nämnden  Miljönämnden	Senast 2017-10-01  December 2017
P	Säkerhet	Risk för att medarbetare utsätts för hot och våld i yrkesutövandet	Sannolikhet: Låg Konsekvens: Allvarlig Riskvärde: 3			
P	Utveckling i yrkesrollen	Risk för att medarbetare inte utvecklas i sina yrkesroller	Sannolikhet: Låg Konsekvens: Allvarlig Riskvärde: 3			
P	Löner	Risk för lönestagnation (svårigheter att matcha löneutvecklingen inom privat sektor)	Sannolikhet: Hög Konsekvens: Betydlig Riskvärde: 4			

Bilaga 3, Genderbudgetanalys, Mn 88/2016

# Uppdragsrapport

Klagomålshantering ur ett jämställdhetsperspektiv

Uppdragstagare: Maria Gren

---

# 1 Beställare

Miljönämnden genom förvaltningschefen.

## 2 Uppdrag

Beställaren gav Maria Gren i uppdrag att undersöka om tiden som det tar för ett klagomål att hanteras, på något sätt påverkas av den juridiska könstillhörigheten hos den som har lämnat klagomålet.

## 3 Syfte

Miljönämnden ska enligt kommunallagens andra kapitelns andra paragraf garantera likabehandling av kommunens invånare. För att kontrollera detta ur ett jämställdhetsperspektiv, i linje med kommunens *strategi för ett jämställt Örebro* och det uppdrag om att genomföra en jämställdhetsbudgetering som nämnden fått från kommunens *Övergripande strategier och budget via programplanen*, beslutade sig Miljönämnden för att undersöka sin klagomålshantering.

## 4 Uppdragets mål

I Miljönämndens verksamhetsplan med budget 2016 gavs förvaltningen i uppdrag att undersöka om tiden som det tar för ett klagomål att hanteras, på något sätt påverkas av den juridiska könstillhörigheten hos den som har lämnat klagomålet. Åtgärdande av eventuella upptäckter ingår inte i uppdraget.

## 5 Metodik

Då det inte har funnits någon sammanställd statistik att utgå från, har samtliga klagomålsärenden som har registrerats i ärendehanteringssystemet Ecos under en ettårsperiod (1 augusti 2015 till 31 juli 2016) gått igenom.

Statistiken utgörs av ett underlag på 200 klagomålsärenden, som består av samtliga klagomålsärenden som har registrerats i Ecos under en ettårsperiod (1 augusti 2015 till 31 juli 2016), där det finns någon som har lämnat in en synpunkt eller ett klagomål och där det framgår dels när detta har skett, dels när någon handläggare har hanterat ärendet. Av samma anledning har 17 ärenden<sup>3</sup> där en eller flera av ovan nämnda egenskaper saknats inte tagits med i statistiken.

Undersökningen syftar till att se om klagomål hanteras olika beroende på om en man eller en kvinna har lämnat in det. Eftersom information om juridisk eller biologisk könstillhörighet inte efterfrågas eller registreras i systemet baseras denna statistik på det namn som personen i fråga har uppgivit, eller det pronomen som den som har registrerat ärendet har använt. När en person har varit anonym och det vid registreringen inte har använts något pronomen, alternativt endast det könsneutrala pronomenet ”hen”, har

---

<sup>3</sup> Följande ärenden hoppades över på grund av att otydligheter (t.ex. vem som klagat eller när det skett): 2015-003569, 2015-003791, 2015-005001, 2015-004887, 2016-000239, 2015-003791, 2016-001069, 2016-001148, 2016-001227, 2016-001922, 2016-001946, 2016-002162, 2016-002676, 2016-002782, 2016-002913. Följande ärenden hoppades över p.g.a. att det inte fanns någon som hade lämnat in en synpunkt eller ett klagomål: 2015-003735, 2016-002343.



personen registrerats som kön okänt i statistiken. Där en man och en kvinna tillsammans har lämnat in ett klagomål har detta registrerats som kön ”båda” i statistiken.

I övrigt har typ av klagomål,<sup>4</sup> datum för klagomål (närmaste dag om klagomålet har inkommit på natten) och datum för första agerandet från handläggarens sida registrerats. Samtidigt har antalet dagar från inkommet klagomål till första agerande tagits fram. En dag innebär att handläggaren har agerat samma dag som klagomålet kommit in, medan två dagar innebär att handläggaren har agerat dagen efter att klagomålet kommit in.

## 6 Resultat

Av de 200 klagomålsärendena har 37,0 procent lämnats in av kvinnor, 35,0 procent av män, 4,5 procent av båda könen och 23,5 procent av okänt kön.

Av samtliga ärenden är den genomsnittliga tiden från inkommet klagomål till första agerande från en handläggare 4,3 vardagar. För kvinnor är siffran 4,9 dagar, för män 3,4 dagar, för båda könen 5,9 dagar och för okänt kön 4,4 dagar.

Tre ärenden står ut på så sätt att det enligt vad som har registrerats i systemet tagit lång tid jämfört med övriga ärenden från inkommet klagomål till första agerande från en handläggare. De är de enda ärendena som tagit mer än 20 vardagar. Enligt informationen i systemet tog det i ett fall där en kvinna klagade 52 vardagar innan en handläggare agerade, medan motsvarande siffror i de andra fallen, då de som klagat varit anonyma, var 47 respektive 38 vardagar. Statistiken för övriga 197 ärenden visar ett genomsnitt på 3,7 vardagar. För kvinnor är siffran 4,3 dagar, för män 3,4 dagar, för båda könen 5,9 dagar och för okänt kön 2,8 dagar.

Majoriteten av ärendena hanteras inom nio arbetsdagar. För dessa 174 ärenden är könsuppdelningen snarlik fördelningen av samtliga 200 ärenden. Av de 174 klagomålen har 37,4 procent lämnats av kvinnor, 35,1 procent av män, 4,0 procent av båda könen och 23,6 procent av okänt kön. Genomsnittet för dessa ärenden från inkommet klagomål till första agerande från en handläggare är 2,8 vardagar. För kvinnor är siffran 3,2 dagar, för män 2,9 dagar, för båda könen 3,1 dagar och för okänt kön 2,2 dagar.

I övriga klagomålsärenden, som är 16 till antalet, har det tagit mellan tio och 20 vardagar från inkommet klagomål till första registrerade agerande. Könsfördelningen bland dessa ärenden skiljer sig från de andra ärendena. 50,0 procent av klagomålen har lämnats av kvinnor, 25,0 procent av män, 12,5 procent av båda könen och 12,5 procent av okänt kön. Snittet för tiden till första agerande från en handläggare är 13,8 vardagar för dessa ärenden. För kvinnor är det 13,25 vardagar, för män 12,5 vardagar, för båda könen 15,5 vardagar och för okänt kön 16,0 vardagar.

Klagomålen kan handla om olika saker. Vanligast är att de handlar om nedskräpning (31 procent) följt av inomhusmiljö (18 procent) och buller (17 procent). Kvinnor klagar främst på inomhusmiljö (31,1 procent), följt av buller (21,6 procent) och nedskräpning (17,6 procent). Män klagar främst på nedskräpning (38,6 procent), följt av buller (17,1 procent) och inomhusmiljö (15,7 procent). Endast i nio fall lämnades ett klagomål gemensamt av en man och en kvinna. Dessa rörde främst nedskräpning (33,3 procent) följt av buller (22,2 procent) och inomhusmiljö (22,2 procent). Av de 47 ärenden där det

---

<sup>4</sup> Klagomålen delades in i följande kategorier: buller, dumpat avfall, eldning av avfall/farligt avfall, fåglar, inomhusmiljö, livsmedelshandling, luft, lukt, nedskräpning, oljeutsläpp, skrotbilar, städning, övrigt.

---

är okänt om klagomålet inlämnats av en man eller en kvinna rörde en stor del nedskräpning (40,4 procent) följt av ”övrigt” (25,5 procent).

De tre vanligaste sakerna som det klagas på är alltså nedskräpning, inomhusmiljö och buller, där män finns överrepresenterade bland nedskräpningsklagomålen och kvinnor bland klagomålen som rör inomhusmiljö. Bullerärendena (34 stycken totalt) tar i genomsnitt längst tid av de tre klagomålstyperna. Något fler kvinnor än män har klagat på buller. Genomsnittet för samtliga bullerärenden är 5,1 dagar, för kvinnor är siffran 5,2 dagar, för män 5,4 dagar, för båda könen 4,5 dagar och för okänt kön 4,3 dagar. De ärenden som handlar om inomhusmiljö (36 stycken) tar i snitt 4,6 dagar. För kvinnor är siffran 4,7 dagar, för män 4,4 dagar och för båda könen 4,5 dagar.

Nedskräpningsärendena (62 stycken totalt) går fortast av de tre ärendetyperna. I snitt hanteras de efter 2,5 dagar. För kvinnor är siffran 1,9 dagar, för män 2,2 dagar, för båda könen 5,0 dagar och för okänt kön 3,1 dagar.

## 6.1 Analys

Det är ungefär lika många män som kvinnor som lämnar klagomål, av dem som inte lämnar klagomål helt anonymt. Någonstans mellan vart fjärde och vart femte klagomål lämnas av någon anonymt, till den grad att det inte går att göra något antagande om könstillhörighet. Sett till samtliga klagomål tar det i snitt något längre tid från inkommet klagomål till det att en handläggare agerar i ärendet, då en kvinna lämnar ett klagomål jämfört med en man. Skillnaden finns kvar, men är dock mindre än en dag vid bortseende från de tre fall med extremt lång hanteringstid (från inkommet klagomål till första agerande) jämfört med övriga ärenden (38 till 58 dagar för tre ärenden, jämfört med 0 till 20 dagar för samtliga 197 övriga ärenden). Män finns överrepresenterade bland klagomålsärenden, som hanteras relativt snabbt, medan kvinnor finns överrepresenterade bland ärenden som handlar om inomhusmiljö, som hanteras något långsammare. Detsamma gäller, dock i mindre utsträckning, för bullerärenden, som tar än längre tid att hanteras. Såväl nedskräpningsärenden som bullerärenden som anmäls av kvinnor hanteras i genomsnitt något snabbare än motsvarande ärenden som anmäls av män. Skillnaderna är dock så pass små att de inte är statistiskt säkerställda.

De skillnader mellan könen som kan ses vad gäller tiden från det att ett klagomål inkommer till Miljönämnden, till dess att en handläggare agerar i ärendet beror troligtvis på att män och kvinnor tenderar att rapportera in olika typer av klagomål. De olika klagomålstyperna hanteras olika snabbt. En typ av klagomål som brukar hanteras snabbt är nedskräpningsärenden, som ofta rapporteras in av män, eller av någon där namn eller könstillhörighet inte framgår av den information som registreras i systemet. Många nedskräpningsklagomål kommer från transportföretag, vars medarbetare rör sig på sådana ställen att de ofta upptäcker skräp. Möjligtvis är det fler män än kvinnor som arbetar med den sortens arbetsuppgifter i det företaget och att det därför finns en överrepresentation av män bland dem som rapporterar in nedskräpningsklagomål.

## 6.2 Slutsats

I denna jämställdhetsbudgetering har klagomål som har inkommit till Miljönämnden och registrerats i ärendehanteringssystemet Ecos under ett år gått igenom. Vissa skillnader i tid från inkommet klagomål till påbörjad hantering kan ses mellan könen, men orsaken till detta är troligtvis att män och kvinnor tenderar att rapportera in olika typer av klagomål och inte att handläggarnas agerande skulle påverkas av om klagomålet har lämnats in av en man eller en kvinna.