

# Kommunstyrelsen

## Verksamhetsberättelse helårsbokslut 2021

## Innehållsförteckning

<b>1 Viktiga händelser under 2021 .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Ekonomisk sammanfattning.....</b>	<b>4</b>
<b>3 Ekonomisk sammanfattning KSF .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Ekonomisk sammanfattning KS-SBF .....</b>	<b>6</b>
<b>5 Prognossäkerhet.....</b>	<b>7</b>
<b>6 Mål och måluppfyllelse.....</b>	<b>8</b>
<b>7 Uppföljning av privata utförare .....</b>	<b>15</b>
<b>8 Effekter av pandemin på ekonomi och verksamhet.....</b>	<b>15</b>
<b>9 Verksamhetsuppföljning KSF.....</b>	<b>17</b>
<b>10 Verksamhetsuppföljning KS-SBF.....</b>	<b>26</b>
<b>11 Internkontroll .....</b>	<b>32</b>
<b>12 Personaluppföljning.....</b>	<b>35</b>
<b>13 Uppföljning enligt barn- och ungdomspolicy.....</b>	<b>37</b>
<b>14 Redogörelse för övrigt miljöarbete .....</b>	<b>37</b>
<b>15 Framåtblick.....</b>	<b>39</b>
<b>16 Målbilaga.....</b>	<b>43</b>
<b>17 Bilaga Internkontroll.....</b>	<b>45</b>

## I Viktiga händelser under 2021

- Ett flertal strategiskt viktiga arbeten har påbörjats under året, bland annat: *Urban grönstruktur, Energiplan, Fysisk strukturbild, Hållbarhetsramverk* och *Miljö- och klimatprogram*
- Ett flertal strategiskt viktiga arbeten har slutförts och antagits: *Utkast till lokalt åtgärdsprogram för kommunens vatten och vattenförekomster, Parkprogram, Resepolicy* och *Långsiktig ekonomisk planering*
- Centralisering av ansvaret för direktupphandlingar och etablering av en inköpsorganisation har påbörjats under året
- Ett internserviceteam med ansvar för den interna servicen i Alceahuset har tillskapats inom servicecenter
- En kundservicechatt har lanserats på österåker.se
- Ett projekt för utveckling av Österåkers kommuns varumärke har pågått under året, bland annat har enkäter och intervjuer genomförts med invånare och medarbetare, dialoger har genomförts med kommunala råd, samt har en intern workshop arrangerats
- Det nya redaktionella konceptet Ditt Österåker har lanserats och tre nummer har givits ut under hösten i lokaltidningen Kanalen
- En besökskarta för Österåkers kommun har producerats och distribuerats
- En ny webbplats för österåker.se med subsajter och ny tjänst för att hitta och jämföra service på österåker.se har lanserats
- Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har givit kommunen tillstånd för kamerabevakning i del av centrala Åkersberga
- En arbetsmarknadsfunktion har tillskapats. Målgruppen har under året utvecklats till att även omfatta långtidsarbetslösa med försörjningsstöd
- Beslut har fattats om ett nytt destinationsråd för Roslagen och en destinationsstrategi för Roslagen 2030 har tagits fram
- Byggstart av Österåkers multiarena
- Beslut har fattats avseende LSS-boende på Runö

## 2 Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning (belopp i tkr)	Helår			
	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse 2021	Utfall 2020
<b>Verksamhetens intäkter</b>				
Avgifter	3 960	14 527	10 567	14 455
Övriga intäkter	97 290	110 075	12 785	101 573
<b>Summa intäkter</b>	<b>101 250</b>	<b>124 602</b>	<b>23 352</b>	<b>116 028</b>
<i>- varav interna intäkter</i>		<i>97 950</i>		
<b>Verksamhetens kostnader</b>				
Personalkostnader	-98 215	-113 728	-15 513	-95 310
Lokalkostnader	-7 017	-5 571	1 446	-10 116
Kapitalkostnader	-1 071	-987	84	-581
Köp av verksamhet	-27 235	-25 739	1 496	-25 109
Övriga kostnader	-75 563	-75 067	496	-74 414
<b>Summa kostnader</b>	<b>-209 100</b>	<b>-221 092</b>	<b>-11 992</b>	<b>-205 530</b>
<i>- varav interna kostnader</i>		<i>-36 248</i>		
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-107 850</b>	<b>-96 490</b>	<b>11 360</b>	<b>-89 502</b>

Kommunstyrelsen (KS) redovisar en nettokostnad om 96,5 mnkr, vilket motsvarar ett överskott mot budget om 11,4 mnkr. Överskottet fördelar sig med ett överskott om 23,4 mnkr på intäktsidan och ett underskott om 12 mnkr på kostnadssidan. Avvikelsen på intäktsidan avser främst externa bidrag som inte varit budgeterade.

### 3 Ekonomisk sammanfattning KSF

Driftsredovisning (belopp i tkr)	Helår			
	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse 2021	Utfall 2020
<b>Verksamhetens intäkter</b>				
Avgifter	0	208	208	188
Övriga intäkter	92 250	99 405	7 155	93 698
<b>Summa intäkter</b>	<b>92 250</b>	<b>99 613</b>	<b>7 363</b>	<b>93 886</b>
<i>- varav interna intäkter</i>				
<b>Verksamhetens kostnader</b>				
Personalkostnader	-79 127	-82 154	-3 027	-73 903
Lokalkostnader	-6 147	-6 091	56	-9 416
Kapitalkostnader	-782	-694	88	-270
Köp av verksamhet	-27 235	-25 739	1 496	-25 109
Övriga kostnader	-59 651	-52 738	6 913	-48 775
<b>Summa kostnader</b>	<b>-172 942</b>	<b>-167 416</b>	<b>5 526</b>	<b>-157 473</b>
<i>- varav interna kostnader</i>				
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-80 692</b>	<b>-67 804</b>	<b>12 889</b>	<b>-63 587</b>

Kommunstyrelsens förvaltnings (KSF) redovisar en nettokostnad om 67,8 mnkr, vilket motsvarar ett överskott mot budget om 12,9 mnkr. Avvikelsen mot budget fördelar sig med ett överskott om 7,4 mnkr på intäktssidan och 5,5 mnkr på kostnadssidan. Överskottet på intäktssidan beror på externa intäkter som inte varit budgeterade. En del av de bidrag som inte varit budgeterade möter även en kostnad som inte heller den varit budgeterad, vilket innebär att nettokostnaden för året inte påverkats. Som exempel har kommunen under 2021 haft ovanligt många feriearbetande ungdomar, vilket inneburit att såväl intäkterna som personalkostnaderna har avvikit från budgeterade nivåer, men sammantaget inte gett någon avvikelse mot budget till följd av att den ökade intäkten möts av en ökad kostnad för löner.

På kostnadssidan finns ett underskott mot budget avseende personalkostnader till följd av personalförstärkningar som gjorts efter att budgeten fastslagits. Finansieringen för dessa har istället skapats genom omdisponering inom befintlig ram eller täckts genom intäkter. På övriga kostnader och köp av verksamhet redovisas ett överskott mot budget. Överskottet beror främst på att avsatta medel för politiska förstärkningar och arrangemang inte har kunnat användas fullt ut till följd av pandemin.

## 4 Ekonomisk sammanfattning KS-SBF

Driftsredovisning (belopp i tkr)	Helår			
	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse 2021	Utfall 2020
<b>Verksamhetens intäkter</b>				
Avgifter	3 960	14 319	10 359	14 267
Övriga intäkter	5 040	10 670	5 630	7 875
<b>Summa intäkter</b>	<b>9 000</b>	<b>24 989</b>	<b>15 989</b>	<b>22 142</b>
<i>- varav interna intäkter</i>		4125		
<b>Verksamhetens kostnader</b>				
Personalkostnader	-19 088	-31 575	-12 487	-21 404
Lokalkostnader	-870	520	1 390	-697
Kapitalkostnader	-289	-293	-4	-312
Köp av verksamhet	0	0	0	0
Övriga kostnader	-15 912	-22 329	-6 417	-25 548
<b>Summa kostnader</b>	<b>-36 160</b>	<b>-53 676</b>	<b>-17 517</b>	<b>-47 962</b>
<i>- varav interna kostnader</i>		-4 247		
<b>Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-27 160</b>	<b>-28 687</b>	<b>-1 527</b>	<b>-25 820</b>

Kommunstyrelsens delar inom samhällsbyggnad (KS-SBF) redovisar en nettokostnad om 28,7 mnkr jämfört med budget om 27,2 mnkr, vilket motsvarar ett underskott om 1,5 mnkr.

Samhällsbyggnadsförvaltningens delar inom Kommunstyrelsen (SBF-KS) redovisar ett underskott mot budget med cirka 1,5 mnkr. Underskottet har en direkt koppling till oförutsedda kostnader av engångskaraktär. Genom förändrad redovisningsprincip avseende MEX-projekt, som sedan verksamhetsåret 2021 klassificeras som driftsprojekt, får dessa en direkt resultatpåverkan på driften. Detta har medfört ökade intäkter (planintäkter,) samtidigt som personalkostnader respektive övriga kostnader ökat på motsvarande sätt. De högre personalkostnaderna härrör sig dels från lägre omföring av tid gentemot projekt/avslutslöner, dels en effekt av fördelade personalkostnader inom verksamhetsstöd och stadsbyggnadsavdelningen. Dessa kostnader belastar helt eller delvis övriga enheter inom såväl samhällsbyggnadsförvaltningens delar inom Kommunstyrelsen, liksom övriga berörda sakkämnder inom förvaltningen. Uppbearbetade kostnader för utredningsuppdrag understiger budgeterade kostnader på helårsbasis, eftersom vissa beslutade utredningar inte kunnat genomföras på grund av brist på kvalificerade resurser. Detta beror på avslutad anställning, tjänstledig och föräldraledig.

## 5 Prognossäkerhet

Prognosen för avvikelsen mot budget inom Kommunstyrelsen har under året påverkats av osäkerhet över vilka effekter covid-19 skulle få på resultatet. Under hösten har prognosen justerats när det blev tydligt att avsatta medel för politiska förstärkningar inte skulle kunna genomföras i den utsträckning som planerats till följd av pandemin. Avvikelsen i bokslutet blev under hösten ett än större överskott när osäkerheterna kring vissa bidrag innebar att dessa intäkter resultatfördes i sin helhet.

	Prognos
Januari	0
Februari	0
Mars	0
April	2 800
Maj	2 800
Juni	3 500
Juli	3 500
Augusti	3 500
September	3 500
Oktober	10 000
November	10 000
Bokslut	11 360

## 6 Mål och måluppfyllelse




### 6.1 Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.

För inriktningsmålet *professionell service* har måluppfyllelsen för Kommunstyrelsen mätts genom den servicemätning kommunen årligen genomför inom ramen för KKiK. I de flesta kommuner har undersökningen ersatts av Brilliant, ett kundundersökningsverktyg som har implementeras även i Österåker under hösten 2021. Det finns därför inget nytt resultat för 2021, utan nya indikatorer har tagits fram till 2022.

Även ranking av företagsklimat, som utförs av Svenskt näringsliv, ryms under inriktningsmålet. Där hamnade kommunen på 56 plats av 290 kommuner 2021. Placeringen är en förbättring från föregående år då Österåker placerade sig på plats 68. Framförallt är det inom områden trygghet, service och bemötande samt konkurrens från kommunens verksamheter där resultatet förbättrats. Resultatet av rankingen har presenterats i kommunens Näringslivsråd. Som ett resultat av undersökningen kommer insatser göras inom upphandlingsområdet, främst genom olika typer av utbildningar, både internt i organisationen och extern för leverantörer och företag.

Ett internt, förvaltningsöverskridande arbete med fokus på service och bemötande har också inletts.

#### Nöjdheten med service och bemötande ska öka

	Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↗	 Ranking företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv	68	56	25	
→	 Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga.	57 %	-	60 %	
→	 Gott bemötande vid kontakt med kommunen	82 %	-	93 %	

### 6.2 Österåker ska ha en ekonomi i balans

För inriktningsmålet *Österåker ska ha en ekonomi i balans* har Kommunstyrelsen fattat beslut



om att titta på nyckeltal kopplade till finansiella mål, samt avvikelse mot budget.

Utfallet för året är att Kommunstyrelsen på totalen har en överskott mot budget, men inom SBF:s del av KS finns en negativ avvikelse om 1,5 mnkr i förhållande till beslutad helårsbudget. Avvikelsen har uppstått bland annat på grund av ökade fastighetskostnader och som en effekt av aktuell semesterlöneskuld.

För KSF del av KS finns däremot ett överskott gentemot budget om 12,9 mnkr. Överskottet beror främst på att avsatta medel för politiska förstärkningar och arrangemang inte kunnat användas fullt ut till följd av pandemin som inneburit en hel del omställningar.

De fyra av fem finansiella målen som går att utvärdera för 2021 är uppfyllda och det femte bedöms kunna uppfyllas under mandatperioden.

### Kommunstyrelsen har en budget i balans

	Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↗	Ingen negativ avvikelse mot budget KSF-KS	0 %	16 %	0 %	100 %
↘	Ingen negativ avvikelse mot budget (SBF KS)	0 %	-5,5 %	0 %	0 %

### Kommunen ska uppnå de finansiella målen

	Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
→	Andelen av kommunens finansiella mål som är uppfyllda	100 %	100 %	100 %	100 %

## 6.3 Österåker ska vara bästa skolkommun i länet

För inriktningsmålet *Länets bästa skola* följer Kommunstyrelsen sjukfrånvaro och personalomsättning inom utbildningsområdet, samt hållbart medarbetarengagemang (HME).

Utfallet avseende sjukfrånvaro är fortsatt högre än målnivån, vilket kan härledas till de rekommendationer som varit rådande under pandemin. En stor del av året var sjukfrånvaron lägre än föregående år, men denna trend vände i slutet på året då pandemin tog ny fart.

Ett arbete avseende långtidssjukfrånvaro har pågått under hela året, vilket bör ge effekter under kommande år. HR-avdelningen har påbörjat ett analysarbete huruvida mål kopplat till sjukfrånvaro kan behöva korrigeras utifrån de efterverkningar och eventuella beteendeförändringar som pandemin orsakat.

Personalomsättningen har ökat under året vilket troligtvis beror på att smittläget förbättrats

under en period under året och rörligheten på arbetsmarknaden återgick då till ett mer normalt läge.

HME har sjunkit något sett till hela organisationen, men gällande utbildningsområdet inom produktionsförvaltningen håller resultatet en jämn nivå med föregående år. Arbete med att analysera hela resultatet pågår med målet att få än mer välmående personalgrupper. Aktuella frågor att arbeta med framåt är hög arbetsbelastning och möjligheten att utvecklas och växa inom organisationen.

### Stödja och leda produktionsförvaltningens och utbildningsförvaltningens chefer att skapa välmående och attraktiva arbetsplatser

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↗	◆	Sjukfrånvaro, PF Utbildning, samt UF	10 %	8 %	5 %	
↗	◆	Personalomsättning PF Utbildning, samt UF	4 %	10 %	9 %	
↘	●	Hållbart medarbetarengagemang, kommunen totalt	82	80	82	98 %

Utfall 2021 avseende sjukfrånvaro och personalomsättning avser hela utbildningsförvaltningen och PF Förskola, PF Grundskola, PF Gymnasium och PF Kommun.

## 6.4 Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning

För inriktningsmålet *Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning* följer Kommunstyrelsen sjukfrånvaro och personalomsättning inom vård- och omsorgsområdet, samt HME.

Utfallet avseende sjukfrånvaro är fortsatt påverkat av pandemin och aktuella rekommendationer. En stor del av året var sjukfrånvaron lägre än föregående år, men denna trend vände i slutet på året då pandemin tog ny fart. HR-avdelningen har påbörjat ett analysarbete huruvida mål kopplat till sjukfrånvaro kan behöva korrigeras utifrån de efterverkningar och eventuella beteendeförändringar som pandemin orsakar.

Jämfört med föregående år har sjukfrånvaro liksom personalomsättningen minskat. Detta kan delvis förklaras med att Solskiftets äldreboende lämnades över till privat regi under mars 2020 och inryms i statistiken från 2020. Siffrorna från 2020 och 2021 är därför inte helt jämförbara. I övrigt har rörligheten på arbetsmarknaden återgått till liknande nivåer som före pandemin.

HME har sjunkit något sett till hela organisationen, och så även gällande vård- och omsorgsområdet inom produktionsförvaltningen. Troligen går det till viss del att förklara med de omständigheter pandemin har inneburit för verksamheterna, men ett arbete med att analysera hela resultatet pågår med målet att få än mer välmående personalgrupper. Aktuella frågor att arbeta med framåt, även inom vård- och omsorgsområdet, är hög arbetsbelastning och möjligheten att utvecklas och växa inom organisationen.

### Stödja och leda produktionsförvaltningens och socialförvaltningens chefer att skapa välmående och attraktiva arbetsplatser

	Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↗	◆ Sjukfrånvaro, PF vård och omsorg, SF	11 %	8 %	7 %	
↘	● Personalomsättning PF vård och omsorg, SF	15 %	10 %	10 %	
↘	● Hållbart medarbetarengagemang, kommunen totalt	82	80	82	98 %

Utfall 2021 avseende sjukfrånvaro och personalomsättning avser hela Socialförvaltningen samt PF Vård och Omsorg

## 6.5 Österåker ska ha en trygg miljö

För inriktningsmålet *Österåker ska ha en trygg miljö* följer Kommunstyrelsen två indikatorer, dels upplevd trygghet kvällstid i Polisens trygghetsmätning, dels en indikator från SCB medborgarundersökning, som mäter andelen som känner sig trygga utomhus i området där man bor när det är ljus. Indikatorerna har fått arbetats om under året då justeringar gjorts i de underlag som ligger till grund för indikatorer och målnivåer.

Mycket av det strategiska trygghetsarbetet ligger hos Kommunstyrelsens förvaltning och många av de aktiviteter som ligger till grund för målet *Tryggheten i kommunen ska öka* leds eller sker i samverkan med förvaltningen. Bland annat har gruppen som arbetar med säkerhet och trygghet (platssamverkan) i Åkersberga centrum arbetat aktivt med flera åtgärder för att förbättra den offentliga miljön utifrån de trygghetsvandringar som genomförts. Förstärkt belysning, förflyttning av sittplatser och utökad renhållning är några av de åtgärder som genomförts. En ytterst positiv utveckling i centrala Åkersberga är att de insatser som polisen och kommunen systematiskt genomfört under flera år givit resultat och att den öppna drog försäljningen i princip har upphört vid årets slut.

Trygg i Österåker har under året haft flera medborgardialoger i olika områden i kommunen. Dessa har genomförts i samverkan med polisen och andra förvaltningar i kommunen. Under året har också flera digitala lunchsändningar genomförts med bland annat polisen och andra viktiga aktörer inom civilsamhället med olika aktuella teman, såsom lägesbild i

kommunen, våld i nära relationer och motorburen problematik.

Under sommaren genomfördes en stor insats för ökad säkerhet och trygghet i offentlig miljö genom användning av mobila ordningsvakter, kommunala väktarbilen, anställda ungdomar som feriejobbade som sommarvärdar, kvällsvandrare och parkvärdar. I samverkan med polisen och övriga kommuner i Roslagens samverkansnätverk för brottsförebyggande arbete, ROSAM, har även en digital föreläsning om droger tagits fram. Föreläsningen finns lättillgänglig på kommunen webb för föräldrar och andra intresserade.

För första gången deltog kommunen i "En vecka fri från våld" tillsammans med Kvinnojouren, Bellis ungdomsjour, Svenska kyrkan och Polisen. Under veckan genomfördes föreläsningar med olika teman, besök av polisen i skolan och en ljusmanifestation för att uppmärksamma mäns våld mot kvinnor.

En mycket uppskattad aktivitet under hösten var den satsning på föreläsningar i skolornas årskurs 6 med Attila Yoldas. Föreläsningarna kretsade kring maskulinitetsnormer och könsroller och blev så populära att en liknande satsning kommer att genomföras 2022.

### Tryggheten i kommunen ska öka

	Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
— ●	Polisens trygghetsmätning (Trygghet kvällstid)	76 %	80 %	80 %	100 %
— ●	Andelen som känner sig trygga utomhus i området där man bor när det är ljust	-	98,8 %	95 %	104 %

## 6.6 Österåker ska sträva efter ett långsiktigt hållbart samhälle, där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka

För inriktningsmålet *Långsiktigt hållbart samhälle* följer Kommunstyrelsen ekologisk och kemisk status viktiga vattenförekomster, andelen miljöbilar i organisationen, samt kommunens placering i rankingen *Sveriges miljöbästa kommun*.

Prognosen för 2021 är att vattenförekomsterna uppnår måttlig status. På längre sikt är målet att uppnå god status. De vattenförekomster som definierats som viktiga är Ullnasjön och Ullnaån, där kommunen ser stor potential att förbättra statusen. Det finns flera vattenförekomster i kommunen som följs upp, men antingen har de redan god status, eller så kan statusen av olika anledningar inte förbättras inom kommunens rådighet. Under 2021 har ett forskningsprojekt med syfte att förbättra statusen i Ullnasjön startat och sjöns status har mätts. Om testprojektet faller väl ut går man vidare med storskalig aluminiumbehandling för att minska övergödningen. Kontinuerlig miljöövervakning kommer ske de närmaste åren för att följa upp om behandlingen ger avsedd effekt.

Kommunens andel miljöbilar har ökat med två procent, men målet om 62 procent miljöbilar nås inte helt. Klassningen miljöbilar har under året ersatts av bonusmalus systemet. Därav kommer indikatorn framöver ersättas av andel fossiloberoende bilar. 2021 var 15 av kommunen fordon fossiloberoende.

I rankingen miljöbästa kommun har Österåkers placering förbättrats sedan 2016, från plats 227 till 46. I rankingen utvärderas kommunerna genom en enkät om det systematiska hållbarhetsarbetet samt externa data från exempelvis SCB, Avfall Sverige och Vattenmyndigheten. En anledning att Österåker förbättrat sig är att enkätfrågornas dels ändras något från år till år, dels att kommunen har ett etablerat arbete med exempelvis klimatanpassning, åtgärder för miljögifterna PFAS, hantering av avloppsslam och ökad matavfallsinsamling.

#### *Kommunens sjöar, vattendrag och kustvatten ska ha en god ekologisk och kemisk status*

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
—	●	Andel viktiga vattenförekomster med god ekologisk och kemisk status		● Måttlig	● Måttlig	100 %

#### *Kommunen strategiskt arbete med hållbarhet och Agenda 2030 ska stärkas*

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↗	●	Ranking i Sveriges miljöbästa kommuner	74	46	60	
—	◆	Andelen poäng i Sveriges miljöbästa kommuner		31	32	97 %

#### *Kommunens klimatpåverkan ska minska*

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
—	◆	Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)	56	58	62	94 %

## **6.7 Stark och balanserad tillväxt som är ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar**

För inriktningsmålet *Stark och balanserad tillväxt* följer Kommunstyrelsen två indikatorer rörande arbete och bostadsbyggande kopplade till Sverigeförhandlingen (Roslagsbanans utbyggnad) och kommunens åtagande där.

Antal arbetstillfällen i kommunen mäts som dagbefolkningen enligt den registerbaserade arbetsmarknadsstatistiken (RAMS). Kommunen släpar efter enligt de mål som är satta i STONO:s vision. Bedömningen är dock att antalet arbetstillfällen kommer att öka i och

med att verksamheter etableras på Brännbacken. Pandemin har medfört ett ökat distansarbete. Enligt SCB arbetade 54,5 procent av Stockholms läns befolkning minst en dag i veckan på distans under det andra kvartalet 2021. Frågan blir därmed hur relevant måttet kommer att vara långsiktigt. För att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle och för att kommunen ska fortsätta vara attraktiv för nya invånare krävs dock att det finns ett utbud av lokala arbetstillfällen.

För att säkra åtagandet inom Roslagsbanans utbyggnad, samt de målsättningar kommunen har att möjliggöra fler arbetstillfällen och bostäder inom kommunen framöver, kommer ett flertal strategiska markförvärv ske under de kommande åren.

Ett flertal planeringsunderlag av betydelse för kommunens stadsutveckling, och särskilt gällande områdena som berörs av utbyggnaden av Roslagsbanan in till city, är under framtagande. Exempel på detta är strukturanalys, en handels- och verksamhetsutredning samt en kulturvärdesinventering. För att möjliggöra Kommunstyrelsens resultatmål att skapa förutsättningar för nybyggnation i enlighet med Sverigeförhandlingen, alltså att 900 bostäder ska byggas per treårsperiod, har under det gångna året detaljplaneprojekt pågått och bedöms kunna antas under hösten och kommande år.

*Arbetsmarknaden i Österåkers Kommun ska växa i enlighet med STONO's vision: antalet arbetstillfällen i kommunen öka med 7000 mellan 2010 och 2040.*

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
—	■	Antal arbetstillfällen	11 633		11 937	

*Kommunen skapar förutsättningar för att nybyggnation sker i enlighet med Sverigeförhandlingen*

		Resultatindikatorer	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021	Måluppfyllelse 2021
↖	◆	Antal nybyggda bostäder i Sverigeförhandlingens nyckelområden	387	373	375	99,47

## 7 Uppföljning av privata utförare

### Turismverksamhet

I enlighet med avtalet sker löpande avstämningar med leverantören Visit Roslagen för att säkerställa att leverans sker i enlighet med avtal.

I och med det intensiva arbetet under året med den nya destinationsstrategin för Roslagen har kontakterna varit tätare både med leverantören och med de andra roslagskommunerna. En ny, gemensam upphandling genomfördes under hösten och ett nytt avtal med Visit Roslagen kommer att träda i kraft i februari 2022.

### Bevakningstjänster

Enligt avtal sker avstämning med leverantören Securitas, företrädesvis med kvalitetsansvariga driftschefer och operativt verksamhetsansvarig.

## 8 Effekter av pandemin på ekonomi och verksamhet

Pandemin har haft en varierad effekt för förvaltningarnas verksamheter som arbetar mot Kommunstyrelsen.

För några av verksamheterna har arbetet och ekonomin påverkats ganska lite, framförallt på grund av nya sätt att arbeta med digitala verktyg och digitala möten. Exempel på detta är verksamheterna inom samhällsbyggnadsförvaltningen som ligger under Kommunstyrelsen. De tekniska förutsättningarna har gjort att verksamheten kunnat drivas framåt med stora delar av personalen arbetandes på distans. Ett annat exempel på verksamheter som har kunnat arbeta vidare utan större påverkan är servicecenter. Servicecenter har arbetat oförändrat när det gäller öppettider och tillgänglighet under pandemin. Inflödet via samtliga kanaler, inklusive besök har i stort sett varit på samma nivå som tidigare.

Fysiska näringslivsmöten har under året i princip upphört och ersatts med digitala alternativ. I viss utsträckning kommer den nya arbetsmetodikerna att fortsätta eftersom det möjliggör deltagande från företagare som exempelvis är verksamma i skärgården. På grund av inställda mässor (Almedalen, Business Arena, Mipim) har det proaktiva marknadsföringsarbetet av kommunen ersatts av direktkontakt.

Andra delar av verksamheten har påverkats i hög grad av pandemin, både gällande verksamheten och ekonomin. Kommunikationsenheten har till exempel under året ett budgetunderskott till följd av centralt omförhandlad beredskapsersättning, kommunikation om pandemin i köpta kommunikationskanaler, samt vikariekostnader vid personalbortfall. Pandemin har även inneburit en ökad arbetsbelastning för enheten.

Även arbetsmarknads- och integrationsenheten har i stor utsträckning påverkats av pandemin. På grund av olika inreserestriktioner har flyktingmottagandet inte skett i enlighet med de anvisningar som har kommit från Migrationsverket. Många av flyktingar har även fastnat på vägen och uppehållit sig i andra länder i flera månader innan de har kunnat fortsätta sin

resa. Det har i sin tur påverkat barnens möjlighet till skolgång. Det praktiska integrationsarbetet har fortgått trots pandemin med dess krav på karantän, provtagningar och förlängda ledtider hos både Skatteverket och Migrationsverket. Detta har inneburit fördröjning för inskrivning hos Arbetsförmedlingen och etableringsprogrammet och kan därmed även ha påverkat tiden till möjlig egen försörjning.

Eftersom det för kommunens ungdomar varit svårare än normalt att hitta feriejobb på grund av pandemin gjorde kommunen en extra satsning på ungdoms- och feriejobb under 2021. Totalt tillsattes 278 tjänster. Ferieungdomar användes också för att informera om att hålla avstånd på badplatser i kommunen. I fortsättningen kommer det inte varit möjligt att under sommarmånaderna ta emot så pass många ungdomar eftersom det inte finns en intern bemanning för att hantera administration, handledning och löpande kontakt. På arbetsmarknadsområdet har fysiska företagsbesök, rekryteringsträffar och kartläggningssamtal i stor utsträckning ersatts av digitala lösningar, vilket inte alltid har varit lika effektivt som fysiska möten.

En omställning har även skett av trygghetsarbetet. Det beror bland annat på att restriktioner påverkat möjligheten till öppna föreläsningar, medborgardialoger och trygghetsvandringar. Situationen i centrala Åkersberga har varit lugnare under pandemin med en minskad alkoholförtäring. Samtidigt har exempelvis den psykiska ohälsan hos barn och unga ökat och den skyddsfaktor som skolan utgör har på grund av distansundervisning minskat i betydelse.

Det koordinerade ansvaret för kommunens pandemiarbete ligger på kommunens säkerhetschef, som i stor utsträckning har fått fokusera mycket av arbetet på frågor som relaterar till pandemin. Det har inneburit en lång rad samverkansmöten på främst lokal och regional nivå, sammanställning av beställningar, utskick av analyser och information samt en roll som spindeln i nätet för i princip alla covidrelaterade frågor.

För kommunen som fysisk plats har också pandemin haft en betydande påverkan. Under 2021 har trenden som påbörjades under 2020 fortsatt: att fritidshus i kommunen utnyttjas mer eller mindre som permanentboende för de som har möjlighet att arbeta på distans. Det gynnar näringsidkare på landsbygd och i skärgården, såsom livsmedelsaffärer, restauranger, caféer och hantverkare. Samtidigt ses en ökad påverkan av exempelvis trafikbelastning och avfall.



## 9 Verksamhetsuppföljning KSF

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse	Utfall 2020
Kommunstyrelse, förtroendevalda	-10 983	-11 255	-272	-11 504
Ledning	-7 260	-6 780	480	-5 324
Särskilda aktiviteter	-620	-1 149	-529	-1 634
Overhead	-20 000	-20 000	0	-18 430
Politiska förstärkningar	-13 500	-3 934	9 566	n/a
Säkerhetssamordning	0	-244	-244	-47
- varav trygghetsåtgärder	0	-6	-6	-722
Upphandlingsenhet	-1	59	60	404
Kommunikationsavdelningen	-1	-638	-637	-513
Näringslivsavdelningen	0	1 293	1 293	444
- varav näringslivsfrämjande	0	789	789	-331
- varav feriearbete	0	157	157	757
- varav Turism	0	640	640	387
Arbetsmarknad- och Integrationsenheten	0	271	271	n/a
Servicecenter	0	130	130	-840
Internservice	0	-399	-399	n/a
Administration och juridik	-1	-509	-508	-693
Överförmyndare	-4 190	-3 895	295	-4 311
Digitaliseringsavdelningen	0	111	111	1 452
Ledningsstöd	1	1 704	1 703	824
Redovisningsenhet	0	880	880	1 003
Brandförsvaret	-24 140	-24 137	3	-23 829
Avgifter & bidrag mm	0	0	0	59
Kapitalkostnader, Alcea	0	445	445	-191
<b>HR-avdelningen</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>-681</b>
Facklig verksamhet	0	173	173	135
Delsumma KSF	-80 695	-67 807	12 888	-63 676

### 9.1 Kommunstyrelse, förtroendevalda

Under mandatperioden 2019-2022 finns tre kommunalråd i Österåkers kommun, varav ett är i opposition.

Under Kommunstyrelsen organiseras de rådgivande organ, vilka även kallas råd. Råden fungerar som mötesplatser där representanter för olika intressegrupper träffar och samråder med kommunens förtroendevalda. Råden erbjuder även rådgivning inom kommunens olika områden och stöd till sakkönderna.

I råden sitter förtroendevalda och representanter från föreningar och organisationer inom respektive område.

Råden i Österåkers kommun bestod under 2021 av:

- Barn- och ungdomsrådet
- Idrotts- och friluftsrådet
- Kommunala tillgänglighetsrådet
- Integrationsrådet
- Miljö- och klimatrådet

- Näringslivsrådet
- Pensionärsrådet
- Skärgårdsrådet

## 9.2 Digitaliseringsavdelningen

Digitaliseringsavdelningen har under 2021 fokuserat på att teknik för distansarbete ska fungera, vilket har inneburit omfördelning av nätresurser, bland annat i form av utökning av brandväggen och redundanta vägar mot internet.

Arbetet med att digitalisera verksamheter har under året börjat ta fart och det finns nu flera processer som helt eller delvis automatiserats med RPA teknik. Bland annat sammanställning av frånvarostatistik i skolan, placering av elever efter skolval, hantering av internfakturer med mera. Digitaliseringsavdelningen har fortsatt arbetet med att förenkla processen kring att automatisera fler processer och det finns nu en metodik för att ta fram en tydlig kravbild som använts och ständigt utvecklas för att göra steget ännu enklare att automatisera.

Skolan har fått tekniskt stöd i sina nya digitala processer, som inneburit flertalet nya systemintegrationer och inloggningskopplingar.

Implementeringen av Microsoft 365 har avstannat med anledning av det oklara rättsläget mellan EU (GDPR) och USA (CloudAct). Ett arbete fortgår i samarbete med StorSTHLM kring hur det otydliga rättsläget ska hanteras. På grund av pandemin har ändå funktioner för distansarbete via Microsoft Teams möjliggjorts. Digitaliseringsavdelningen följer fortsatt utvecklingen på nationell nivå och inväntar fortsatt StorSTHLM, SKR och regeringens riktlinjer i frågan.

## 9.3 HR-avdelningen

Arbetet är fortsatt påverkat av pandemin och utmanar det tidigare "normala" sättet att ses och arbeta. HR-enheten har utifrån det fortsatt att utveckla processer och arbets sätt för att förenkla och förbättra för såväl medarbetare som chefer. HR-webinar har genomförts och fungerat som en informationskanal gentemot chefer, och de utbildningar som tidigare genomförts på plats har blivit digitala. Material har tagits fram till chefer för att påbörja planering av hur en återgång till arbetsplatsen kan se ut i olika arbetsgrupper. Vidare arbetar HR fortsatt med verksamhetsnära stöd till chefer, där återkommande möten planeras och som arbetsmiljö, sjukfrånvaro och personalplanering är på agendan för att hela tiden stötta, förbättra och skapa välmående arbetsplatser.

Löneenheten har påbörjat uppgradering av lönesystemet, och samtidigt ses processer över och i nära samarbete med digitaliseringsavdelningen automatiseras de processer som är

möjliga. Löneenheten har även börjat ge digitala utbildningar för chefer om hur olika funktioner och rapporter hanteras.

## 9.4 Näringslivsavdelningen

Näringslivsavdelningen inrymmer verksamhetsområdena näringsliv, arbetsmarknad, integration, besöksnäring, skärgårdsutveckling, säkerhet och trygghet.

### Näringsliv, arbetsmarknad och integration

Det digitala arbetssättet har fått stort genomslag på näringslivsområdet med digitala näringslivsfrukostar och digitala företagsbesök inom ramen för satsningen "100 företagsbesök". Inte minst de digitala branschträffarna har visat sig vara mycket uppskattade och det digitala formatet har möjliggjort ett brett geografiskt deltagande. Näringslivet i Österåker har stått sig mycket starkt under pandemin och det finns en stor investeringsvilja. En undersökning i mars visade att Österåkers näringsliv klarat sig bäst i hela Stockholmsregionen under pandemiåret 2020 och att omsättningen ökade med 15 procent under samma period. Även den, i många kommuner, krisande restaurangbranschen visade på en försäljningsökning på 18 procent, vilket var den sjunde starkaste ökningen i riket. De farhågorna som fanns för ett år sedan med konkurser och nedskärningar har, med vissa undantag, alltså inte uppfyllts. Det innebär att kommunens arbete med att tillse att de finns mark för expansion och tillgång till kompetens behöver intensifieras framöver. Ett expansivt näringsliv kommer även att påverka exempelvis olika avdelningar inom samhällsbyggnadsförvaltningen, som kommer att få ett ökat söktryck.

Avdelningen följer noga Arbetsförmedlingens förändrade arbetssätt och vilka eventuella konsekvenser det kan ha för kommunens arbete. Arbetslösheten har ökat under pandemin och särskilt svårt har det blivit för de grupper som redan tidigare har stått långt ifrån arbetsmarknaden. En ny enhet, arbetsmarknads- och integrationsenheten, startade under hösten 2020 och arbetet med att bygga upp enheten och utveckla arbetssätt har fortsatt under 2021. Enheten har under året breddat målgruppen av personer som de hjälper ut i arbete och har som mål att bidra till en minskad arbetslöshet, trygga kompetensförsörjningen för det lokala näringslivet, öka anställningsbarheten genom kompetenshöjande insatser, förbättrad samordning mellan olika kommunala insatser samt förenkla för både invånare och företag.

Flyktingmottagandet i Sverige har under pandemin minskat i och med att det i princip varit omöjligt att resa i vissa delar av världen. Under 2021 har mottagandet av nyanlända startat upp igen. Bedömningen är att de anvisningar som Migrationsverket aviserat till kommunen under resterande delen av 2021 och 2022 kommer att anlända. Samtidigt är osäkerheten i omvärlden stor, vilket inte minst utvecklingen i Afghanistan har visat. Det kan komma att påverka flyktingströmmarna till Europa och i förlängningen även till Österåker.

## Besöksnäringen och Skärgårdsutvecklingen

Under 2021 har det skett en rad förändringar inom besöksnäringen. Ett nytt, destinationsråd för Roslagen har skapats med representation från Österåker, Norrtälje och Östhammar. Under första halvåret har det pågått ett intensivt arbete med att ta fram en destinationsstrategi för Roslagen. Kopplat till strategin ska även lokala handlingsplaner tas fram. Det arbetet kommer att påbörjas under hösten 2021. Under pandemin har även deltid- och heltidsboende i skärgården ökat. Det har i sin tur genererat en rad positiva effekter såsom ett större kundunderlag för lokala företag.

## Trygghet och säkerhet

Inom ramen för trygghets- och säkerhetsarbetet har ett flertal samarbeten skett med skolor i kommunen. Bland annat har Trygg i Österåker, i samverkan med elevhälsan, arbetat för att sprida PAX-konceptet på olika pilotskolor runt om i kommunen. Vid långtidsuppföljningar av elever som deltagit i skolprogrammet har den visat på goda resultat mot en antisocial utveckling hos barn och unga. Trygg i Österåker har under våren 2021 även hållit utbildning för elevhälsan om risk- och skyddsfaktorer för antisocial utveckling hos barn och unga som en del i det förebyggande arbetet. Syftet var att sprida kunskap och höja kompetensen hos elevhälsan för att tidigt hitta barn och unga som är i behov av stöd och hjälp för att förhindra en antisocial utveckling.

I samverkan med Raoul Wallberg Academy och Österåkers gymnasium har enheten arbetat med fokus på mänskliga rättigheter under läsåret 20/21. Arbetet har resulterat i en fysisk och digital utställning som genomfördes sommaren 2021 utifrån elevernas arbete och i samarbete med feriearbetande ungdomar.

Ökningen av ordningsstörningar från motorburna personer, framför allt med A-traktorer, är ett nationellt problem som ökat i stor omfattning i stora delar av landet. I Österåker har insatser mot motorburen problematik genomförts i de miljöer där behovet varit som störst. Fordonshindrande bommar och skyltar har satts upp på vissa platser och under sommaren stängdes särskilt utsatt parkeringsplats av. Dialog med berörda parter har ägt rum vid flera tillfällen. Väktare, nattvandring och fältare har haft fokus på särskilt utsatta områden och varit på vissa platser i stort sett dagligen under långa perioder. En inventering av hur problemet ser ut har genomförts i syfte att förbättra situationen och boendemiljön. Trygghetsvandringar, grannsamverkan samt flera boendemöten har genomförts i Norrgårdsvägens område för att öka säkerheten och tryggheten. Många gånger handlar det om bemötande och information för att boende ska känna sig hörda, sedda och bekräftade.

Gällande krisberedskaps- och säkerhetsarbetet har flertalet strategiska styrdokument tagits fram under året:

- Strategi för krisberedskap 2021 – 2023
- Österåker kommuns plan för hantering av samhällsstörningar och extraordinära händelser 2021 - 2023
- Österåker kommuns plan för utbildnings- och övningsverksamhet avseende krisberedskap 2021-2023
- Strategi mot våldsbejakande extremism för Österåkers kommun 2021-2025
- Handlingsplan för arbetet mot våldsbejakande extremism för Österåkers kommun 2021-2025
- Strategi mot våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck för Österåkers kommun 2021-2025

## 9.5 Ekonomiavdelningen

Avdelningen består av enheterna upphandling, redovisning och ledningsstöd. Avdelningens uppdrag innefattar såväl att stödja som att styra förvaltningarna mot effektiv ekonomistyrning, ansvara för digitalt stöd avseende ekonomi, kvalitet och inköp, men också att operativt ansvara för löpande redovisning och rapportering, ekonomiska underlag till politiken, kommunens finansiering, upphandlingar och kvalitetsarbete.

Kommunens ambition och engagemang att bli Sveriges kvalitetskommun har projektletts av ekonomiavdelningen och bland annat har två kommunkompasser genomförts. Projektet har nu avslutats och arbetet har gått över till att vara en del av kommunledningsgruppens ordinarie dagordning. Arbetet med Österåkers kvalitetsresa kommer även fortsättningsvis att samordnas av ekonomiavdelningen.

Initiativet och ambitionen att stärka kommunens förutsättningar för en snabb och bra återhämtning efter pandemin processleds av avdelningen.

Verksamhetsutveckling för att effektivisera och kvalitetssäkra kommunens inköp i form av att implementera ett inköpssystem har genomförts under året. Kommunen har i samband med detta fattat beslut om att etablera en inköpsorganisation bestående av tre medarbetare för att maximera den inköspotential som finns i kommunen. De första användarna av inköpssystemet är i drift och en processkartläggning av kommunens inköpsarbete har genomförts.

Beslut har också fattats om att centralisera kommunens direktupphandlingar i syfte att uppnå en effektiv inköps- och upphandlingsprocess för att på så vis upp nå en hög grad av rättssäkerhet, samt ett enhetligt arbetssätt.

En kommunövergripande strategi för verksamhetsutveckling har arbetats fram som ska säkra fortsatt effektivitet och kvalitet i kommunens verksamheter. Implementering har dessutom påbörjats av en kommunövergripande struktur för att uppmuntra och fånga utvecklingsinitiativ i organisationen.

## 9.6 Avdelningen för administration och juridik

Den organisatoriska förändringen som genomfördes inför 2020 innebar att vissa administrativa funktioner inom registratur och nämndsekretariat koncentrerades till kommunkansliet. Förändringen gav kommunkansliet möjlighet att effektivisera de administrativa processerna och skapa möjligheter till synergieffekter inom förvaltningen generellt sett.

Under året har ett fortsatt arbete skett beträffande den stora mängd uppdrag som har beslutats på politisk nivå. En del av dessa uppdrag ligger som öppna ärenden i diariesystemet, men visar sig vid en genomgång vara inaktuella eller i vissa fall redan verkställda. Genomgången av uppdragen har resulterat i ett minskat antal öppna ärenden och uppdrag i diariet.

En projektanställning inom kommunarkivet frigör den nuvarande kommunarkivarien till att fokusera på implementering av kommunens e-arkiv.

Befattningen som dataskyddsbud inom kommunkansliet har skapat förutsättningar för att fördjupa och utveckla såväl arbetsuppgifterna som ansvaret för kommunens behandling av personuppgifter. Bland annat har en kartläggning av förvaltningarnas förekomst av så kallade dataskyddskoordinatorer och deras arbete gjorts.

Överförmyndarenhetens enhetschef lämnade sin tjänst strax före sommaren och avdelningschefen övertog chefsansvaret. Den tidigare chefen arbetade även operativt med bland annat juridiska frågor och ärenden, samt med granskning av årsredovisningar. Förlusten av kompetens innebär en ökad belastning på kvarvarande medarbetare. Vissa arbetsuppgifter har temporärt kunnat läggas över på en person, som är anställd genom så kallat nystartsarbete. På längre sikt är ambitionen att avdelningschefen ska utvecklas kompetensmässigt och därmed kunna bistå i enhetens operativa arbete med bland annat handläggning av ärenden.

## 9.7 Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsavdelningen består av kommunikationsenheten och enheten servicecenter. Här samlas kommunens övergripande kommunikationskanaler i en och samma avdelning, vilket ger synergieffekter i kommunikationsarbetet där servicecenter, som dagligen möter de som bor, verkar och vistas i kommunen, blivit en naturlig del i kommunens strategiska och operativa kommunikationsarbete.

### **Kommunikationsenheten**

Under året har kommunikationsenheten fortsatt att prioritera kommunikation med anledning av den pågående pandemin. Kontinuerliga kommunikationsinsatser har gjorts i kommunens egna kommunikationskanaler i form av text, foto, illustrationer och film kompletterat med bland annat annonsering, affischering, digitala anslagstavlor och mäklarskyltar. Två kommunikationskampanjer har dessutom genomförts.

Kommunikationsenheten har trots den ökade arbetsbelastning som pandemin innebär,

återupptagit ett antal projekt som tidigare fått skjutas på framtiden, inte minst utveckling av kommunens varumärke och en ny extern webbplats.

För att bygga upp en mer målinriktad, hållbar, effektiv och kreativ kommunikationsenhet har en gemensam utveckling av ansvarsfördelning och samarbetsformer gjorts på enheten under våren. I slutet av året har kommunikationsenheten fått i uppdrag att öka sitt fokus på redaktionell kommunikation, varför en ytterligare justering har behövt inledas.

Inom ramen för varumärkesarbetet har enkäter och djupintervjuer gjorts med kommuninvånare och medarbetare. Dialog har också hållits med ett antal kommunala råd. En intern workshop har också arrangerats. Arbetet fortsätter för slutleverans under 2022.

En ny webbplats med subsajter och en ny tjänst för ”hitta och jämföra service” lanserades under hösten 2021. Strax före årsskiftet 2021/2022 initierades ett projekt för utveckling av ett nytt intranät för kommunens alla medarbetare. 2021 minskade antalet besökare på österåker.se med 41 procent jämfört med år 2020, från 1 320 000 besökare till 780 000. Detta sannolikt med anledning av ett ovanligt högt antal besökare i samband med pandemiutbrottet våren 2020. På intranätet har antalet besökare ökat med 5 procent, från 406 000 år 2020 till 426 000 år 2021.

Under våren gjordes en undersökning av Österåkers kommuns kommunikation i allmänhet och de tryckta produkterna Magasin Österåker och Din kommun i synnerhet. Efter undersökningen fattades beslut att lansera det nya redaktionella konceptet *Ditt Österåker* för att ersätta Magasin Österåker och Din kommun. Tre nummer gavs ut i hösten 2021 i lokaltidningen Kanalen.

Österåkers kommun har officiella konton på Facebook, Instagram, LinkedIn och Twitter. Räckvidden på Facebook har 2021 ökat med 18 procent jämfört med 2020, och uppgick till 225 195. Räckvidden på Instagram minskade med året, vilket sannolikt beror på att den ökade kraftigt under 2020 på grund av opinionsbildning i ett familjehemsärende på framför allt Instagram.

Övriga större kommunikationsuppdrag under året har bland annat rört kommunikation om allemansrätten, attraktiv arbetsgivare, brynzoner, digitalisering inom skola, vård och omsorg, e-nyhetsbrev Anhörigstöd, en vecka fri från våld, film som sommarjobb, funkisfestivalen, invigning av nytt särskilt boende på Ljusterö, kommunala skolor, kommunala musikskolan, lansering av film om Wira bruk, livesändning av digitalt Nationaldagsfirande, Mitt Österåker, Österåkers multiarena, Roslagsbanan till city, skolvalet, Slussholmen, suicidalprevention, samt Sveriges kvalitetskommun.

Kommunen har en god struktur för kriskommunikation och funktionen kommunikatör i beredskap har aktiverats ett flertal gånger under året.



## Servicecenter

Servicecenter fortsätter att utvecklas med invånaren i fokus när det gäller all kommunal service. Stor vikt läggs på service och bemötande på en hög och jämn nivå. Enhetens sex servicehandläggare är alla generalister som hanterar ärenden inom samtliga kommunala områden via besök, telefon, e-post och chatt.

På grund av ett tätt samarbete med förvaltningarna och en aktiv omvärldsbevakning sker en ständig kompetensökning hos servicehandläggarna. Några exempel under 2021 är samarbeten med samhällsbyggnadsförvaltningen i form av servicecenterkartan från kart- och mätenheten och ett utbildningsprogram med infrastruktur- och anläggningsavdelningen, samarbete med produktionsförvaltningen om skolvalet, samt faderskapsbekräftelser med socialförvaltningen.

Servicecenter är en avlastning för förvaltningarna. Med hjälp av ärendehanteringssystemet Artvise, som länkas till österåker.se och uppdateras med checklistor från förvaltningarna, besvaras cirka 60 procent av frågorna redan vid invånarens första kontakt med servicecenter. Under 2021 har Artvise uppgraderats både i form av en ny version och via manuellt arbete från servicehandläggarnas sida.


I december 2021 började servicecenter aktivt mäta invånarupplevelsen med hjälp av Brilliant kundundersökningar. Efter samtalen blir invånarna kontaktade för att svara på undersökningen, vilket tar en minut. De frågor som ställs omfattar svarstid, engagemang, kunskap, enkelhet, upplärning och generell nöjdhet. Det finns också möjlighet att tala in egna kommentarer. Svaren ses i realtid och sammanställs även i regelbundna rapporter där det ingår en jämförelse med andra kommuner. Undersökningarna ger underlag för att utveckla servicecenter baserat på invånarnas behov, i första hand när det gäller ärenden med en hög frekvens.

För att ytterligare öka graden av hög service och ett gott bemötande från medarbetarna har utbildning, medlyssning och aktiv träning i ämnet genomförts. Åtgärden har genererat positiva reaktioner från såväl invånare som medarbetare i organisationen.

I slutet av december 2020 genomfördes en workshop i KLG där ledningsgruppen lämnade synpunkter kring servicecenter samt önskemål kring framtida utveckling. En uppföljning ägde rum i KLG i juni 2021. Det resulterade främst i ett antal utvecklingsområden som servicecenter nu jobbar vidare med.



## 9.8 Strategiska nyckeltal - Kommunstyrelsens förvaltning

Nyckeltal (År)	Enhet	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Prognossäkerhet i kommunen, inklusive PU	Ekonomiavdelningen			1,3%	0%
Andel inköp gjorda genom inköpssystemet	Ekonomiavdelningen			0%	10%
Andel fakturor attesterade i tid.	Ekonomiavdelningen				95
Invånare totalt, antal	Ekonomiavdelningen	45 574	46 644	48 234	
Invånare 0-19 år, andel (%)	Ekonomiavdelningen	26	26	26	
Invånare 20-64 år, andel (%)	Ekonomiavdelningen	55	55	55	
Invånare 65-79 år, andel (%)	Ekonomiavdelningen	14	14	14	
Invånare 80+, andel (%)	Ekonomiavdelningen	4	4	4	
Antal löneskulder	HR-avdelningen	92	109	130	90
Personalomsättning	HR-avdelningen	15		10	11
Sjukfrånvaro	HR-avdelningen	6,6	8,6	7,5	7
HME	HR-avdelningen	79	82	80	82
Andelen som nöjda med kommunens information och kommunikation som helhet	Kommunikationsavdelningen			52	65
Upplevd nöjdhet med bemötande vid kontakt med kommunen.	Kommunikationsavdelningen				86
Upplevd enkelhet i kommunala ärenden	Kommunikationsavdelningen	50			60
Andelen som upplever att de får svar på frågor om kommunen	Kommunikationsavdelningen	92			93
Potentiell effektivisering i tid genom processautomatisering eller processoptimering	Digitaliseringsavdelningen				
Faktisk effektivisering i tid genom process-effektivisering eller processoptimering	Digitaliseringsavdelningen				
Kvaliteten på kommunens arbete med krisberedskap, samhällsskydd och civilt försvar	Näringsliv och utvecklingsavdelningen			 Uppfyllt	
Andel nyanlända som inom etableringstiden har arbete eller är i egenförsörjning	Näringsliv och utvecklingsavdelningen	46		32	50

Nyckeltal (År)	Enhet	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Andel som upp- bär försörjnings- stöd och som inom tre måna- der får ett arbete och/eller praktik	Näringsliv och ut- vecklingsavdel- ningen			35	
Arbetsplatskvot	Näringsliv och ut- vecklingsavdel- ningen	0,5	0,5		0,5
Andelen digitala nämndhand- lingar	Kommunkansliet	90	90	90	95

För Kommunstyrelsens förvaltning är de strategiska nyckeltalen fortfarande under utveckling, därför saknas i vissa fall både utfall för året och en tidsserie bakåt.

Viktiga utfall att nämna för 2021 är ökningen av antal löneskulder, andelen inköp gjorda genom inköpssystemet och prognossäkerheten.

Gällande löneskulder, så har de ökat trots att det har varit ett kontrollmoment i internkontrollplanen för förvaltningen. En rutin för attestering och kontroll av löner har arbetats fram under hösten och implementerats i organisationen. Arbetet kommer att följas upp under 2022.

Gällande inköpssystemet så har en inköpsorganisation börjat byggas upp under året och leverantörer börjat föras in i systemet. Testkörning och demonstrationer av systemet har gjorts i organisationen. Systemet hade inte börjat brukas i skarpt läge under 2021, utan kommer att börja användas av organisationen under 2022.

Prognossäkerheten är ett viktigt nyckeltal för att säkerställa att kommunen har goda förutsättningar för en budget i balans och en god ekonomisk hushållning. Nyckeltalet visar skillnaden mellan nämndernas prognos i juni och utfallet i december. Under 2021 var prognossäkerheten 1,3 procent, vilket innebär en avvikelse om 30,6 mnkr mellan prognosen i juni och utfallet i december.

## I0 Verksamhetsuppföljning KS-SBF

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse	Utfall 2020
Förvaltningsledning	-14	-1 283	-1 269	433
Utredningsbudget	-5 305	-2 033	3 272	-5 827
Verksamhetsstöd	0	-2	-2	0
MEX-effekt	3 190	1 583	-1 607	-939
Strategiska planeringsavdelningen	-6 763	-7 191	-428	-5 911
Stadsbyggnadsförvaltningen	0	-2	-2	0
Planenheten	-6 761	-6 964	-203	-5 559
Exploateringsenheten	-3 716	-4 139	-423	-2 424
Visualiseringsutveckling	-384	-443	-59	-381
Lokalförsörjningsenheten	-5 207	-4 875	332	-4 351
Mark och stora projekt	-2 199	-3 340	-1 141	-869
Delsumma SBF KS	-27 159	-28 689	-1 530	-25 828

## 10.1 Utredningsbudget

Utredningsbudgeten var inför året satt med fokus på viktiga strategiska dokument och på utredningar som ska underlätta genomförandet av Roslagsbanans utbyggnad. Utöver utredningsbudgeten har extra medel erhållits bland annat för utredningsuppdrag med särskild koppling till detta.

De största posterna utgörs av *tematiskt tillägg till översiktsplanen – kust och skärgård* (TÖP), som har varit på samråd, samt mobilitetsplan, där utkast till parkeringsplan och kollektivtrafikplan tagits fram. Arbetet med en cykelplan har påbörjats. Processinriktade arbeten som hållbarhetsramverket och klimat- och energistrategin har avancerat. Arbetet med nya miljömål har också prioriterats.

Ett flertal planeringsunderlag av betydelse för Österåkers stadsutveckling, och särskilt Roslagsbanans influensområden, är under framtagande, exempelvis strukturanalys, en handels- och verksamhetsutredning samt kulturvärdesinventering. Flera projekt har varit i ett uppstartsskede/planeringsfas under året, exempelvis planeringsunderlaget *fysisk strukturbild* inklusive *urban grönstruktur*. Även planering för det fortsatta arbetet med klimatanpassningsfrågor, som har resulterat i ett samordningsuppdrag avseende klimatanpassning i stadsutvecklingsprojekten, med fokus på att identifiera konceptlösningar, kommer att intensifieras framåt.

Det pågår ett arbete avseende genomförandeplanering av översiktsplan 2040 och Roslagsbanans utbyggnad. Tidplanen är förskjuten, men arbetet pågår med bland annat identifiering av prioriterade projekt och aktiviteter för att nå de uppsatta målen.

Ett parkprogram har tagits fram, inklusive planeringsunderlag och ett arbete för riktlinjer gällande förskolor och skolors utemiljöer har påbörjats. Arbetet med den tekniska handboken pågår.

Utredningsbudget (belopp i tkr)	Helår			
	Budget 2021	Utfall 2021	Budgetavvikelse	Utfall 2020
Lokaliseringsstudie ny bussdepå	-25,0	-10,3	14,7	-39
Nya miljömål uppdatering	-300,0	-280,4	19,6	-86
Lokala åtgärdsprogram Vatten	-285,0	-190,9	94,1	-541
Avfallsplan	-60,0	-55,9	4,1	-71
Teknisk handbok	-300,0	-301,9	-1,9	-16
Hållbarhetsramverk	-100,0	-80,2	19,8	-224
Stadsmiljöprogram m.m.	-550,0	-323,6	226,4	-10
Parkprogram	-200,0	-226,3	-26,3	0
TÖP för skärgården	-550,0	-310,9	139,1	-960
Klimat- och energistrategi inkl. Energiplan	-300,0	-242,2	57,8	-171
Aktualitetsprövning ÖP	-200,0	-7,5	192,5	0
Aktualitetsprövning VA-plan	-100,0	-2,9	97,1	0
Förvaltningsledning	-2 680,0	0	2 680,0	-667
Summa kostnader	-5 305,0	-2 033,0	3 272,0	-2 785

## 10.2 MEX-effekt

I tabellen nedan redogörs kommunens mark- och exploateringsredovisning (MEX). I tabellen särredovisas större exploateringsområdena medan övriga samlas inom Övriga områden.

Exploateringsredovisning per område	Ingående balans	Resultatförs 2021	Utgående balans	
Åkersberga	24 806	-1 304	62 604	
Söra	0	0	0	
Svinninge	0	-1 552	0	
Ljusterö	6 291	0	6 291	
Övriga områden	36 439	-74	36 439	
Planintäkter netto	0	1 346	0	
<b>Summa totalt</b>	<b>67 536</b>	<b>-1 584</b>	<b>105 334</b>	

De exploateringsfastigheter som fanns i kommunens balansräkning vid årets början hade en ingående balans som uppgick till 67,5 mnkr. Det slutliga resultatet som återfinns i årets resultaträkning uppgår till -1,6 mnkr och är resultat av exploateringsprojekten under året.

Värdet av kommunens exploateringsfastigheter vid årets slut uppgår till 105,3 mnkr, där effekten av exploateringsfastigheter som förvärvats eller försålts under året ingår. Även effekten av eventuell omvärdering av fastigheterna ingår i utgående balans.

Planintäkter är en del av exploateringsredovisningen och särredovisas på en egen rad i tabellen. Vissa detaljplaner finansieras initialt av kommunen och kostnaden resultatförs årligen. Vid genomförandet av dessa detaljplaner återfås kostnader genom planavgifter.

## 10.3 Avdelningen för strategisk planering

Under delåret har utveckling skett av de viktiga arbetsområdena strategisk planering, strategiska utredningar, strategiskt hållbarhetsarbete samt miljö- och hållbarhetsstöd i planarbetet.

Arbetet med det tematiska tillägget för kust och skärgård har stått för en viktig del av det strategiska planeringsarbetet. Det har även varit ett särskilt fokus på genomförandeplanering av ÖP/VA-plan och fortsatt arbete avseende klimatanpassning längs Åkers kanal/Tunafjärden. Arbete med olika planeringsunderlag för stadsutvecklingsprojekten har också varit en viktig del och en friluftslivsplan håller på att tas fram med inledande fokus på tätorten.

I enlighet med krav från Havs- och vattenmyndigheten har ett arbete med ett lokalt åtgärdsprogram för kommunens vattenförekomster utvecklats. Ett nytt upplägg för visualisering av material i en webbtjänst har prövats.

Arbetet med ett hållbarhetsramverk för styrdokument som kan styra mot Agenda 2030 har fortsatt. En uppdatering av kommunens miljömål har samtidigt inletts under året och ett förslag till *Miljö- och klimatprogram* har presenterats för Kommunstyrelsen. Arbetet med en klimat- och energistrategi har övergått i ett arbete med en renodlad Energiplan.

Ett arbete med flera strategiska utredningar har inletts för att påskynda arbetet med Roslagsbanans utbyggnad, bland annat naturinventering, analys av ekologiska spridningssamband, inventering av artskyddade arter, kulturmiljöutredning och en samlad *ekosystemtjänstkartläggning* för tätorten. Inom projektet urban grönstruktur utvecklas verktyg för att hantera ekosystemtjänster och gröna värden i en effektiv stadsutveckling.

Under året har ett arbete skett för att fortsatt ge miljöarbetet inom planprocessen en tydligare struktur. Ett utkast till en struktur för hållbarhetsarbetet har också tagits fram och inarbetas nu i projektmodellen. Arbetet har fokuserat på att definiera de ramar och möjligheter kommunen måste förhålla sig till för att möta ny tillämpning av lagstiftning kring dagvatten och jordbruksmark. Avdelningen samordnar också regelbundna möten för problemlösning i en VA-grupp och en avfallsgrupp, med deltagare från samhällsbyggnadsförvaltningen och Roslagsvatten.

I samarbete med näringslivsenheten har förslag till årets riktlinjer för miljö- och tillgänglighetsbidrag tagits fram och årets utlysning av bidragen har genomförts.

Strategiska planeringsavdelningen har haft ledande roller i samverkansprojektet kring Åkerströmmens avrinningsområde och Kilsamverkan. Avdelningen har medverkat i nätverks träffar inom Stockholm Nordost (STONO).

Kommunens energi- och klimatrådgivare har under delåret deltagit i flera utställningar, samt bidragit på förfrågan med råd till privatpersoner och företag när det gäller solenergi, värmepumpar, energieffektivisering etcetera.

#### **10.4 Stadsbyggnadsavdelningen**

Stadsbyggnadsavdelningen ansvarar tillsammans med strategiska planeringsavdelningen för kommunens fysiska planering. Inom stadsbyggnadsavdelningen handläggs även andra typer av myndighetsärenden, såsom bygglov och mark- och exploateringsprojekt. Inom avdelningen ryms också funktionen 3D-visualisering som bland annat arbetar med att åskådliggöra olika projekt i kommunen.

Arbetet har under året fokuserats på planering i anslutning till Åkersbergas centrala delar och i kollektivtrafikhärlägen längs Roslagsbanans stationer västerut, i enlighet med inriktningen i ÖP. Bebyggelseutvecklingen prioriteras i områden nära kollektivtrafik, VA-områden och service, med fokus på Roslagsbanans influensområde. Planprogramarbete pågår inom Hacksta-Berga, Åkers-Runö och Täljö-Gottsunda.

Flera detaljplaneprojekt har varit i uppstartsskede/planeringsfas under året, exempelvis Säby 2:31 (förskola), Västra Banvägen (infrastruktur) och Pilstugetomten etapp 2 och 3 (stadsutveckling). Under året har försäljning av Svinninge 1:99, fastighet för förskoleändamål, förberetts. Genomförande av projekt multiarenan och Åkersberga station pågår.

Planläggning för fler lägenheter i centrala Åkersberga har under året pågått på flera platser bland annat mellan Centralvägen och Åkers kanal, samt inom Röllingby södra etapp 1 och

inom detaljplaneprojektet Tuna 6:151 med flera, beläget nära Tunagårds station.

Området Hagby äng och kulle, etapp 1, som omfattar cirka 1 200 bostäder, lokaler för service, förskola och nya attraktiva offentliga platser såsom parker, grönstråk och strandpromenad, har varit på granskning.

Näsängen etapp 1, som syftar till att möjliggöra en tät och stadsmässig bebyggelse med upp till 1 500 bostäder samt lokaler för verksamheter, förskolor, skola och service, har varit på granskning och planeras tas upp för beslut om antagande under 2022.

För närvarande pågår även arbete som möjliggör bland annat skol- eller förskoleändamål, i huvudsak lokaliserade i de centrala och västra delarna av kommunen. Förhandlingar avseende markförsäljningar för förskoleändamål i bland annat Svinninge har förts. Detaljplanen för Täljö 2:8 som möjliggör för förskoleändamål har fått laga kraft. Ytterligare ett detaljplaneförslag som möjliggör förskoleändamål har tagits fram och har fått beslut om samråd under året (Drakbacken). Lokaler för förskolor ingår även i detaljplaneförslagen för Näsängen, Hagby äng och kulle etapp 1, Björnhammar, samt vid utformningen av samtliga programområden

I enlighet med målet att skapa nya arbetstillfällen inom ramen för Roslagsbanans utbyggnad pågår även planläggning på flera platser för att möjliggöra för olika typer av verksamheter och service med olika inriktning och karaktär: Detaljplan för Runö 7:15, som möjliggör för en utökning av verksamheter längs Rallarvägen, har tidigare antagits men överklagats och processen fortlöper. Ett detaljplaneförslag för att möjliggöra en utveckling av verksamheter, främst handel, har tagits fram för fastigheten Runö 7:123. Förslaget har varit på granskning under sommaren, antagits och vunnit laga kraft. Lokaler för verksamheter ingår även i exempelvis detaljplaneförslagen för Näsängen, Tuna 6:151 med flera, Hagby äng och kulle etapp 1, samt vid utformningen av samtliga programområden.

Ett detaljplaneförslag för att möjliggöra en utökning av värmeverket har varit på granskning, antagits och fått laga kraft vilket möjliggör en utbyggnad av värmeverket.

Under 2021 har visualiseringsutveckling deltagit i ett flertal projekt. För projektet Hagby äng och kulle har en stor 3D-modell med 360-vandring skapats inför granskning av planförslaget som planeras under hösten. Även för projektet Tuna 6:151 är en 3D-modell framtagen, inför granskningsskede under hösten. Det har även skapats en detaljerat modell över multiarenan med både exteriör och interiör.

### Strategiska nyckeltal - Stadsbyggnadsavdelningen

Nyckeltal (År)	Enhet	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Antal planbesked	Stadsbyggnadsavdelningen	3	2	5	5
Antal antagna planer	Stadsbyggnadsavdelningen	3	3	5	10
Antal lagakraftvunna planer	Stadsbyggnadsavdelningen	5	2	3	10
Handläggnings-tid planbesked	Stadsbyggnadsavdelningen	100	100	100	100

Nyckeltal (År)	Enhet	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Antal tillkommande möjliga bostäder inom laga kraftvunnen dpl	Stadsbyggnadsavdelningen	75	0	0	1 400
Antal antagna dpl för arbetsområden	Stadsbyggnadsavdelningen	2	2	1	2
Antal antagna dpl för förskole-/skoländamål	Stadsbyggnadsavdelningen	1	1	0	4
Antal laga kraftvunnen dpl för förskole-/skoländamål	Stadsbyggnadsavdelningen	2	0	1	2

### 10.5 Lokalförsörjningsavdelningen

Som ett led i att nå målet *Länets bästa skola* pågår uppdrag avseende lokaler för utbildningsområdet så som översyn av skol- och förskolelokaler i Margretelundsområdet samt budgetuppdraget att renovera förskolor och skolor. Under året har riktlinjer för utomhusmiljöer på förskolor och skolor börjat tas fram för att säkerställa behov av yta samt säkerställa att underlag för en effektiv planläggning finns. Riktlinjerna bedöms vara färdiga under kvartal två 2022.

Byggnationen av Österåkers multiarena pågår och planeras vara färdigställd under andra halvåret 2022. Arbetet av den 13 500 kvm stora anläggningen går enligt plan. Under 2021 har den exteriöra fasaden blivit färdigställd, arbeten invändigt och mark utvändigt pågår. Byggnaden kommer att uppfylla miljömål silver.

I juni invigdes Görjansängen på Ljusterö, som är ett särskilt boende med tio lägenheter. Det har även under året gjorts en beställning till Armada Kommunfastigheter AB av ett nytt LSS-boende centralt i Åkersberga. Boendet planeras vara färdigställt under kvartal fyra 2022. Samtliga nybyggnationer uppfyller kommunens miljömål om ett långsiktigt hållbart samhälle, samt trygg miljö.

Behovet av bostäder och verksamhetslokaler ses kontinuerligt över. Under året har nya lokaler på plan 4 i Alceahuset, samt bostäderna vid Ljusterös särskilt boende hyrts in, samtidigt som lokalerna vid Sörgården, tillagningsköket på Bergavägen, samt boendet för ensamkommande barn och ungdomar på Bergavägen sagts upp. Alla lokaler som sagts upp förutom tillagningsköket på Bergavägen har avflyttats per den sista december 2021.

### 10.6 Mark och stora projekt

Under året har en genomförandestrategi kopplad till planprogrammet för Åkersberga centrum färdigställts och en avsiktsförklaring tecknats med en ankarbyggherre inom den första utbyggnadsetappen, vilket innebär ett samarbete kring de utredningar som krävs för att komma vidare till ett planuppdrag.

Ramavtal har tecknats med en exploatör för området Pilstugetomten etapp 2. Avtalet reglerar parternas åtaganden, rättigheter och skyldigheter inför kommande detaljplanearbete och genomförande. Arbete pågår med fler ramavtal kring andra kommande utvecklingsområden, vilket är ett bra sätt för kommunen att säkra bostäder, arbetstillfällen och intäkter för att nå de åtaganden som finns kopplat till Roslagsbanans utbyggnad.

Just nu förs dialog kring ett par strategiska markförvärv som syftar till att säkerställa kommande utveckling inom viktiga områden. För att säkra åtagandet inom Roslagsbanans utbyggnad, samt de målsättningar kommunen har om att möjliggöra fler arbetstillfällen och bostäder inom kommunen, kommer ett flertal strategiska markförvärv ske under de kommande åren.

### 10.7 Strategiska nyckeltal - KS- SBF

Nyckeltal (År)	Enhet	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Budget 2021
Antal planbesked	Stadsbyggnadsavdelningen	3	2	5	5
Antal antagna planer	Stadsbyggnadsavdelningen	3	3	5	10
Antal lagakraftvunna planer	Stadsbyggnadsavdelningen	5	2	3	10
Handläggningstid planbesked	Stadsbyggnadsavdelningen	100	100	100	100
Antal tillkommande möjliga bostäder inom laga kraftvunnen dpl	Stadsbyggnadsavdelningen	75	0	0	1 400
Antal antagna dpl för arbetsområden	Stadsbyggnadsavdelningen	2	2	1	2
Antal antagna dpl för förskole-/skoländamål	Stadsbyggnadsavdelningen	1	1	0	4
Antal laga kraftvunnen dpl för förskole-/skoländamål	Stadsbyggnadsavdelningen	2	0	1	2

## 11 Internkontroll

En arbetsgrupp på Kommunstyrelsens förvaltning har tagit fram tre centrala kontrollmoment som ska följas upp under året. Kommunstyrelsen har dessutom tagit fram två verksamhetspecifika mål.



### Centrala kontrollmoment

1. Det första kontrollmomentet syftar till att säkerställa att kontroll av löneutbetalningar görs månadsvis för att förhindra att felaktiga löner betalas ut. Det är lönesättande chef som är ansvarig för att kontrollera att den personal som denne ansvarar för får en korrekt lön och att det finns rutiner som säkerställer detta.
2. Det andra kontrollmomentet syftar till att säkerställa att förvaltningen håller sig inom den gräns som gäller för direktupphandlad verksamhet och att det finns rutiner för detta. Kontroll av direktupphandlad verksamhet ska genomföras två gånger årligen förvaltningsvis.
3. Det tredje kontrollmomentet syftar till att säkerställa att anlitaandet av konsulter sker på ett sätt som säkerställer att uppdraget är konkurrensutsatt och att jäv eller oegentligheter inte föreligger. Detta sker en gång i kvartalet.

### Verksamhetsspecifika moment

Efter förvaltningarnas egna risk- och väsentlighetsanalyser har två verksamhetsspecifika kontrollmoment tagits fram.

1. Det första verksamhetsspecifika kontrollmomentet syftar till att kontrollera att avtal/upphandlingar som är gjorda inom SBF-KS följer kommunens upphandlingspolicy. Detta kommer att kontrolleras genom tio slumpmässigt utvalda avtal/upphandlingar granskas av förvaltningens controller.
2. Det andra verksamhetsspecifika kontrollmomentet syftar till att säkerställa att fastslagna styrdokument når ut till både chefer och anställda som dessa berör. Kontroll kommer att göras genom en enkätundersökning i slutet av året gällande styrdokument tagna och implementerade under 2021 av kvalitetsstrateg på ekonomiavdelningen.

I arbetet med internkontrollen under 2021 har flera enheter identifierat svårigheter att på ett enkelt och tillfredsställande sätt kontrollera löneutbetalningar. Trots utbildningsinsatser från HR-avdelningen finns fortsatt begränsningar i systemen och en oklarhet i hur cheferna ska gå till väga för att på ett korrekt sätt genomföra kontrollen. HR har under hösten tagit fram ett stödmaterial och en checklista som ska underlätta för cheferna framöver. Materialet är prövat på ett par pilotenheter och har nu börjat implementeras i hela organisationen. Kontrollmomentet ligger kvar 2022 så att det säkerställs att rutinen implementeras i hela organisationen.

Gällande kontroll av direktupphandlad verksamhet har vissa brister upptäckts då detta sker ute på enheter, avdelningar eller förvaltningar. Det finns ingen central samordning för arbetet, vilket gör att en viss kontroll saknas. Detta har identifierats under året och ett arbete med en ny upphandlingsorganisation har påbörjats där direktupphandlingarna kommer att centraliseras för att organisationen ska få mer kontroll över det som upphandlas och en förbättrad uppföljning.

I arbetet för en effektiv organisation är anlitaandet av konsulter starkt reglerat i organisationen och ska godkännas av kommundirektör och ekonomidirektör. Alla chefer är skyldiga

att följa de riktlinjer som kommunen satt upp. Inga avvikelser har upptäckts i Kommunstyrelsens verksamheter under året.

SBF-KS har under året gjort stickprover för att se om man följer kommunens upphandlingspolicy. Inga avvikelser från policyn har upptäckts.

Gällande kontrollmomenten om kännedom gällande styrdokument gjordes en undersökning där underlaget inte kan anses vara tillräckligt kvalitativ för att kunna dra en slutsats huruvida kännedom och styrdokument finns. Tidigare undersökning, exempelvis gällande kännedom om kommunens vision, har visat att kännedomen är ganska god, men inte helt tillfredsställande. En ytterligare undersökning under 2022 gällande kännedom om styrdokument kommer att göras i samverkan med kommunkansliet. Detta kommer att avrapporteras i delårsrapporten för Kommunstyrelsen 2022.

## 12 Personaluppföljning

Det har skett en förändring i definition av HR-nyckeltalen som innebär att vilande anställningar har plockats bort. En vilande anställning är en anställning som är vilande under tiden medarbetaren har en annan tjänst i kommunen, vanligt främst inom produktionsförvaltningen. Eftersläpningar i inrapportering kan också ligga bakom eventuella förändringar från tidigare uppgifter.

### 12.1 HR

#### Antal anställda

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda, 31 dec respektive 31 aug	1 273,3	1 281,1	1 301,3
Antal årsarbetare, tidsbegränsad anställning, 31 dec respektive 31 aug	232,4	236,4	182,8
Antal anställda med månadslön, 31 dec respektive 31 aug	1 628	1 625	1 594

#### Sjukfrånvaro

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Sjukfrånvaro, per helår respektive jan-juni vid delår	6,6	8,7	7,9
Andel av sjukfrånvaron som är långtidssjukfrånvaro (60 dagar eller mer)	46	37	40
Andel av sjukfrånvaron som är korttidsfrånvaro	54	63	60

*Det har skett en förändring i definition av HR-nyckeltalen som innebär att vilande anställningar har plockats bort. En vilande anställning är en anställning som är vilande under tiden medarbetaren har en annan tjänst i kommunen, vanligt främst inom produktionsförvaltningen. Eftersläpningar i inrapportering kan också ligga bakom eventuella förändringar från tidigare uppgifter.*

### 12.2 KS-SBF

Inom Samhällsbyggnadsförvaltningens delar under Kommunstyrelsen har antalet tillsvidareanställda årsarbetare ökat från 44 till 46 till följd av en nyinrättad tjänst samt tillsättning av en vakans.

#### Antal anställda

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda, 31 dec respektive 31 aug	36,5	41,7	43,5
Antal årsarbetare, tidsbegränsad anställning, 31 dec respektive 31 aug	1,5	1,5	1,8
Antal anställda med månadslön, 31 dec respektive 31 aug	39	44	46

### Sjukfrånvaro

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Sjukfrånvaro, per helår respektive jan-juni vid delår	4,7	4,6	2,3
Andel av sjukfrånvaron som är långtidssjukfrånvaro (60 dagar eller mer)	48	57	37
Andel av sjukfrånvaron som är korttidsfrånvaro	52	43	63

### 12.3 KSF

Antalet anställda med månadslön har ökat med två personer under 2021. Dels har en projektanställning funnits på kommunkansliet under året i samband med uppstartsprojektet gällande e-arkivet, dels har en strategisk verksamhetsutvecklare anställts centralt på förvaltningen.

### Antal anställda

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda, 31 dec respektive 31 aug	68,6	75,3	75,8
Antal årsarbetare, tidsbegränsad anställning, 31 dec respektive 31 aug	5,9	6,4	8,6
Antal anställda med månadslön, 31 dec respektive 31 aug	77	84	86

### Sjukfrånvaro

Nyckeltal	Utfall Helår 2019	Utfall Helår 2020	Utfall Helår 2021
Sjukfrånvaro, per helår respektive jan-juni vid delår	3,4	2,5	2,2
Andel av sjukfrånvaron som är långtidssjukfrånvaro (60 dagar eller mer)	32	46	39
Andel av sjukfrånvaron som är korttidsfrånvaro	68	54	61

## 13 Uppföljning enligt barn- och ungdomspolicy

Förvaltningens arbete berör barnperspektivet på många sätt, men framförallt i samband med fysisk planering och anläggningar. Särskilda insatser har exempelvis gjorts för att inkludera barn och ungdomar i dialoger kring planer och program, främst gällande större projekt, samt projekt som berör viktiga fritidsaktiviteter eller allmänna platser. I vissa fall har riktade dialoger genomförts inför planering av parker och lekplatser.

Barnperspektivet präglar den övergripande planeringen av nya stadsdelar, där kommunen strävar efter att göra staden tillgänglig för alla grupper. Vid planering av nya stadsdelar tas därför hänsyn till barns rörlighet, så att barn kan röra sig i kvarteret, mellan kvarter och till viktiga målpunkter, så som gångfartsgator, bilfria gång- och cykelvägar, säkra skolvägar, trygga vägar till fritidsaktiviteter, etcetera.

Barns rörlighet beaktas också genom att ge Österåkers stadsdelar god tillgång till närnatur och parker inom nära gångavstånd och nya stadsdelar ska gå att bo i, och röra sig i utan bil, även för ungdomar som rör sig ute på sena kvällar. Nya stadsdelar ska ha god tillgänglighet till kollektivtrafik, trygga hållplatser/stationer och trygga rörelsestråk mellan hållplats och hemmet.

Det sker en regelbunden utveckling av nya allmänna platser med aktivitetsmöjligheter för barn och ungdom, liksom nya lekplatser. Planeringen för multihallen och andra aktivitetscenter pågår.

Kommunen planerar för att möjliggöra nybyggnad av attraktivt utformade skolor, förskolor i bra lägen inklusive kreativa utemiljöer.

## 14 Redogörelse för övrigt miljöarbete

### **Planering för klimatsmarta, attraktiva och hållbara stadsdelar**

Förvaltningen har genom sitt uppdrag arbetat med att genomföra översiktsplanens mål om hållbar utveckling. Genom planering på strategisk nivå, liksom i program och detaljplaner, arbetas för strukturer som gynnar bland annat hållbara transporter, trygghet och entreprenörskap. Arbetet har tagit stöd i översiktsplanens mål och mobilitetsstrategin. Under året har arbetet med en fysisk strukturbild påbörjats som ytterligare verktyg, och en handels- och verksamhetsutredning inletts.

För att kunna genomföra Roslagsbanans utbyggnad på ett hållbart sätt har flera strategiska utredningar initierats vad gäller bland annat biologisk mångfald, kulturmiljö och friluftslivsvärden. Kunskapen samlas nu för tätortsutvecklingen inom ramen för arbetsmaterialet urban grönstruktur.

### **Miljö- och hållbarhetsarbete inom program- och planarbete**

I arbetet med planer och program ingår ett miljö- och hållbarhetsarbete som säkerställer att miljölagstiftning följs och att projektet siktar mot att nå miljö- och hållbarhetsmålen. I alla program och detaljplaner beskrivs hållbarhetskonsekvenserna såsom sociala, ekonomiska och ekologiska aspekter. Hållbarhetsprogram tas fram som en del av planhandlingarna och exploateringsavtalen. Processen för detta har utvecklats under året och planeras att vävas in i projektmodellen kommande år. Under arbetet med de två största planerna, Hagby äng och Näsängen, har metodik utvecklats, till exempel för hållbarhetsprogram, hållbarhetsbedömningar, miljöbedömning och miljökonsekvensbeskrivning, dagvattenhantering, bebyggelse på jordbruksmark, med mera. Arbetet med att säkra ny bebyggelse från klimatrelaterade risker har också fördjupats, främst i projekt som berör centrala Åkersberga, Åkers kanal och Tunafjärden. Arbetet med detaljplanen för Västra Kanalstaden tillämpar metodik för certifiering av hållbara stadsdelar (Citylab).

### **Strategisk planering och styrdokument**

För att mer effektivt nå uppställda miljö- och hållbarhetsmål har arbetet påbörjats med flera styrdokument, bland annat en klimat- och energistrategi, en uppdatering av kommunens miljömål och ett hållbarhetsramverk. Kommunen har även under 2021 medverkat i GlokalaSverige, FN-förbundets nätverk för Agenda 2030.

### **Genomförande**

Under året har förvaltningen utvecklat sina metoder för att styra genomförandet av planerna, så att mål och syften nås i så stor utsträckning som möjligt. Detta till exempel genom att utveckla kompetens inom planbestämmelser och exploateringsavtal.

### **Kommunens lokalförsörjning**

Vid genomförande av nya byggnationer, underhåll, till- och ombyggnationer krävs lokaler att uppfylla minst kommunens ställda miljömål. Utformningen ska främja nyttjarens hälsa, och materialval och arkitektur ska bidra till ett hållbart byggande. Byggmaterial ska vara miljöklassade och godkända så att kommunen kan verka för giftfri och god byggd miljö i sina lokaler.

### **Kommunikation med allmänheten och näringslivet**

Regelbundet bedrivs energirådgivning till allmänhet och företag i kommunen med sikte på energibesparingar, energieffektiviseringar och omställning till hållbara energilag. En dialog med lantbrukare har genomförts i samband med jordbruksmarksstrategin.

### **Miljöpåverkan av den egna verksamheten**

För att minska miljöbelastningen orsakad av den egna verksamheten har främst fokuserats på följande:

- *Hållbart resande:* Huvuddelen av tjänsteresor med hållbara transportslag
- *Minimerande av resor:* Många möten genomförs utan resor. Som en konsekvens av pandemin har sådana möten (digitala) blivit huvudregel
- *Upphandling:* I upphandling av konferensfaciliteter och personalvårdande fika och frukt har miljökrav ställts

## 15 Framåtblick

Framåtblicken för Kommunstyrelsens verksamheter kan sammanfattas i fyra fokusområden: digitalisering, samverkan, verksamhetsutveckling och samhällsutveckling.

### **Digitalisering**

Pandemin har öppnat upp för organisationen att tänka nytt och delvis ta kliv framåt inom den digitala utvecklingen. Kommunstyrelsens verksamheter kommer fortsätta att nyttja den möjlighet som digitaliseringen innebär, gällande både effektivisering, tillgänglighet och ökad kvalitet.

Digitaliseringsavdelningen har en central roll i utvecklingen och kommer fortsätta arbetet med att stödja verksamheten i sitt arbete med att optimera verksamhetsprocesser. Flera automatiseringsprocesser är under utvecklande i syfte att höja mervärdet för invånarna och brukarna, samt effektivisera verksamheternas processer och flera större verksamhetssystem har förnyats. RPA-teamet (Robotic Process Automation) har under året arbetat med att lägga grunden för det fortsatta digitaliseringsarbetet.

Flertalet uppdaterade eller nya digitala system kommer att implementeras framöver, exempelvis gäller detta lönesystemet, systemet för hantering av arvoden, systemet för underlag från Överförmyndarenheten, samt inköpssystemet.

Med syftet att börja leverera digitalt arkivmaterial till kommunens e-arkiv kommer resurser att läggas på inscanning av äldre arkivmaterial i pappersform till digitalt arkivmaterial. Minskade volymer av pappershandlingar i arkivet kan på sikt innebära minskade lokalkostnader, åtminstone minskad risk för ökade sådana.

Majoriteten av nämndhandlingarna är digitala och från och med 2022 kommer endast i undantagsfall pappershandlingar att distribueras till förtroendevalda och tjänstemän. Denna åtgärd bedöms minska kostnader och ligger i linje med kommunens miljömål.

Arbete med digitalisering av detaljplaner har, utifrån ökande lagkrav, påbörjats, genom tillämpande av nya standarder i pågående planarbeten, och kommer att fortsätta med digitalisering av äldre planer under de närmaste åren.

Nya lagkrav på tillgänglighet, både vad gäller teknik och innehåll, innebär att ett långsiktigt tillgänglighetsarbete behöver initieras och implementeras i hela kommunen. Det gäller inte minst tillskapandet av tillgängliga dokument och skrivande i klarspråk.

### **Samverkan**

Kommunstyrelsens verksamheter samverkar både internt med andra förvaltningar och externt med andra aktörer för att utveckla verksamheten.

Under första halvåret har det pågått ett intensivt arbete med att ta fram en destinationsstrategi för Roslagen. Kopplat till strategin ska även lokala handlingsplaner tas fram 2022. En

ny upphandling av turistverksamhet har skett under året. Upphandlingen är gemensam för de tre roslagskommunerna Österåker, Östhammar och Norrtälje. Prisbilden är densamma men upplägget är nytt där kommunerna och det nybildade destinationsrådet kommer att ta ett större ansvar för destinationsutveckling.

Pandemin har inte drabbat det lokala näringslivet i särskilt stor omfattning även om det självfallet finns undantag för vissa branscher. På totalen har det faktiskt skett en omsättningsökning. Det finns en allt större efterfrågan på mark och lokaler för expansion och nyetablering. På senare tid har även efterfrågan på flexibla kontorshotell/arbetsplatser i centrala lägen ökat. En samverkan behöver därför ske med privata aktörer eftersom kommunens markinnehav för näringslivetableringar är begränsat.

Servicecenter fortsätter arbetet tillsammans med förvaltningarna i form av regelbundna möten, utbildning och erfarenhetsutbyte för att kunna möta invånare och besökare på bästa sätt. Genom ett aktivt nätverkande med andra kommuner, utvecklas servicecenter och anpassas till omvärldens krav och förväntningar.

Kommunens våldsförebyggande arbete kommer ske i nära samverkan med nyckelpersoner i civilsamhället. Under året har ett antal styrdokument rörande våldsförebyggande arbete antagits och arbetet med det våldsförebyggande arbetet kommer fortsätta. Många faktorer tyder på att psykisk ohälsa hos unga, våld i nära relationer och hedersrelaterat våld har ökat under pandemin. Vidare kommer kompetenshöjning och handledning i risk- och skyddsfaktorer att ske för den personal som möter barn och unga i sitt yrke – främst med fokus på ungas risk att falla i kriminalitet.

Kommunstyrelsen har även fått ett antal uppdrag som handlar om trygghet och social hållbarhet. Bland annat ska ett program för "Ett tryggare Österåker" tas fram. Kommunstyrelsen ska även uppdatera strategin *Alkohol, Narkotika, Dopning, Tobak och Spel (ANDTS) – En samlad strategi för Österåkers kommun* för att tydliggöra kommunens nollvision mot droger, samt intensifiera arbetet med informationskampanjer och samarbetet med polisen gällande användandet av narkotikahundar i de kommunala skolorna. Dessutom ska möjligheten att införa frivilliga, slumpvisa drogtester på kommunens högstadieskolor och gymnasium utredas.

## **Verksamhetsutveckling**

För att säkra fortsatt effektivitet och kvalitet i verksamheten och för att ge nämnderna och förvaltningarna vägledning i hur olika utvecklingsinsatser ska prioriteras och drivas för att nå Österåkers vision, har en strategisk verksamhetsutvecklingsplan för kommunen arbetats fram och kommer gå upp för politisk behandling under våren. En kommunövergripande struktur för att uppmuntra och fånga utvecklingsinitiativ i organisationen kommer också implementeras. Arbetet kommer att ledas av Kommunstyrelsens förvaltning.

Den röda tråden från kommunens övergripande vision till medarbetarnivå kommer fort-



sätta att implementeras genom att införa en ny medarbetarsamtalsmodell nära sammankopplad med Medarbetarprofil och Ledarkompass. Ett ledarutvecklingsprogram har pågått under året och nästa steg kopplat till Ledarkompassen kommer att fortlöpa under 2022. Koncept för att lyfta medarbetare i form av "Årets möjliggörare" har börjat ta form och kommer att lanseras under 2022.

Arbetet fortgår med att bryta ner kompetensförsörjningsbehov på varje förvaltning och utifrån detta tar HR fram strategiskt stöd för att hjälpa förvaltningarna att planera för den strategiska kompetensförsörjningen. Omvärldsbevakning visar på en mer rörlig arbetsmarknad och utmaningen för alla organisationer framåt är att locka och behålla kompetens. För att fortsätta bygga kommunens arbetsgivarvarumärke kommer fortsatt insatser inom HR-området göras under året, samt arbete med det verksamhetsnära stödet. Målet är bland annat att sänka sjukfrånvaro och höja organisationens HME-värde.

Under ekonomiavdelningens ledning pågår en centralisering och resursförstärkning av upphandling och inköp, där uppgifter som tidigare legat på respektive förvaltning nu kommer centraliseras och samlas under upphandlingsenheten. Utbildning kommer att hållas för att förbereda medarbetare i kommunen för att använda inköpssystemet och konceptet med anbudsskola för näringslivet fortsätter.

Dagens kommunikationslandskap är i ständig förändring och medarbetarnas, invånarnas och besökarnas förväntningar på kommunens kommunikation och service blir allt högre. För att stärka servicen, bemötandet och kommunikationskompetensen i hela organisationen kommer kompetensutvecklingsinsatser för kommunens medarbetare behöva göras kommande verksamhetsår. Centrala uppdrag för 2022 är utveckling av digital tillgänglighet, kommunens varumärke och nytt intranät. Under året behöver även nya leverantörer upphandlas för bland annat filmproduktion och kommunikation. Ett ökat intresse i såväl media som sociala medier för Österåkers kommun tar allt mer resurser i anspråk, vilket nu förvaltningen försöker tillskapa utrymme för.

## **Samhällsutveckling**

Kommunens tillväxt och kommande bostadsbyggande kommer att ställa krav på offentlig service och kommunens lokalförsörjning. Under 2022 kommer arbete för att ta fram planeringsverktyg och strategier för samhällsfastigheter att påbörjas. Arbetet ska säkerställa att behovet av samhällsfastigheter i främst nybyggnadsområdena säkerställs och planeras för. Ett årshjul över arbetet med översyn av förvaltningens behovsprognoser samt Förskole- och grundskolenämndens plan för *Lokalbehovsprognos för skola och förskola* kommer att tas fram. Syftet är att tydligare redogöra för, samt planera, hur arbetet sker för att säkerställa att behoven kan tillgodoses i rätt tid.

Fokus kommer även fortsatt att ligga på att möjliggöra stadsutvecklingsprojekt, innehållande såväl bostäder och arbetstillfällen som omsorg och utbildningsplatser. Under 2022 förväntas även ett par markaffärer genomföras, vilka kommer möjliggöra projekt kopplade till Roslagsbanans utbyggnad.

Under kommande år väntas flera viktiga strategiska utredningar att slutföras. Detta ger sammantaget bättre möjligheter att genomdriva Roslagsbanas utbyggnad. Underlagen fysisk strukturbild samt urban grönstruktur syftar direkt till att effektivt samordna utvecklingen av de olika projekten i kommunens tätort. Arbetet med hållbarhetsramverk och uppdatering av miljömålen väntas förtydliga kommunens arbete med Agenda 2030.

När det gäller nya uppdrag under 2022 kan särskilt nämnas uppföljning av ÖP 2040 och VA-planen, samt uppdatering av kommunens riktlinjer för bostadsförsörjning. Barnkonventionen blev svensk lag 1 januari 2020 och barnperspektivet kommer därför att bli mer framträdande i planeringen framöver.

Arbetsförmedlingen införde en ny modell (KROM) under hösten 2021. Vissa kommuner i Sverige avser att själva ansöka om att bli KROM-leverantörer vilket skulle kunna vara intressant även för Österåker om det inte finns privata leverantörer att tillgå. Det är fortfarande oklart hur den nya modellen kommer att hjälpa de personer som står längst från arbetsmarknaden. För dessa målgrupper blir ofta olika former av anställningsstöd avgörande för att få en första anställning. På det området sker en rad förändringar som påverkar kommunens möjligheter och arbete framåt.

Kommunens fokus på nya målgrupper inom arbetsmarknadsområdet har givit resultat. Genom upparbetade kontakter med det lokala näringslivet och personlig coaching kommer många ut i anställning eller praktik.

Kommunen ser ett behov av möjligheten att använda sig av ordningsvakter. Detta försvåras dock på grund av gällande lagstiftning. En översyn av lagen har gjorts, och ny lag beräknas träda i kraft juli 2023. Ytterligare en lag - Lagen om kommuners brottsförebyggande ansvar - föreslås börja gälla 1 januari 2023. Denna lag innebär ett större lokalt ansvar än vad som nu är gällande.

Kommunen har numera också ökade krav på krisberedskapsarbetet och civilt försvar. Den redan beslutade och påbörjade återgången till totalförsvarsplanering i Sverige har krävt satsningar i Österåker enligt Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Sveriges kommuner och regioners (SKR) överenskommelse om kommuners arbete med civilt försvar 2018-2020 (prolongerad 2021). Den ökade betydelsen av kommunens förmåga att upprätthålla samhällsviktig verksamhet kommer kräva utbildnings- och övningsinsatser av kommunledning och förvaltningar.

## 16 Målbilaga

Inriktningsmål	Nämndsmål	Resultatindikatorer			Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Målnivå 2021	Måluppfyllelse 2021
Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.	Nöjdheten med service och bemötande ska öka	Ranking företagsklimat enligt Svenskt Näringsliv	↗	■	38	68	56	25	
		Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga.	—	■	50 %	57 %		60 %	
		Gott bemötande vid kontakt med kommunen	—	■	92 %	82 %		93 %	
Österåker ska ha en ekonomi i balans	Kommunstyrelsen har en budget i balans	Ingen negativ avvikelse mot budget KSF-KS	↗	●		0 %	16 %	0 %	100 %
		Ingen negativ avvikelse mot budget (SBF KS)	↘	■		0 %	-5,5 %	0 %	0 %
	Kommunen ska uppnå de finansiella målen	Andelen av kommunens finansiella mål som är uppfyllda	→	●		100 %	100 %	100 %	100 %
Österåker ska vara bästa skolkommun i länet	Stödja och leda produktionsförvaltningens och utbildningsförvaltningens chefer att skapa välmående och attraktiva arbetsplatser	Sjukfrånvaro, PF Utbildning, samt UF	↗	◆		10 %	8 %	5 %	
		Personalomsättning PF Utbildning, samt UF	↗	◆		4 %	10 %	9 %	
		Hållbart medarbetarengagemang, kommunen totalt	↘	●	79	82	80	82	98 %
Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning	Stödja och leda produktionsförvaltningens och socialförvaltningens chefer att skapa välmående och attraktiva arbetsplatser	Sjukfrånvaro, PF vård och omsorg, SF	↗	◆		11 %	8 %	7 %	
		Personalomsättning PF vård och omsorg, SF	↘	●		15 %	10 %	10 %	
		Hållbart medarbetarengagemang, kommunen totalt	↘	●	79	82	80	82	98 %
Österåker ska ha en trygg miljö	Tryggheten i kommunen ska öka	Polisens trygghetsmätning (Trygghet kvällstid)	—	●		76 %	80 %	80 %	100 %

Inriktningsmål	Nämndsmål	Resultatindikatorer			Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Målnivå 2021	Måluppfyllelse 2021
		Andelen som känner sig trygga utomhus i området där man bor när det är ljus	—	●		-	98,8 %	95 %	104 %
Österåker ska sträva efter ett långsiktigt hållbart samhälle, där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka	Kommunens sjöar, vattendrag och kustvatten ska ha en god ekologisk och kemisk status	Andel viktiga vattenförekomster med god ekologisk och kemisk status	—	●			● Måttlig	● Måttlig	100 %
	Kommunen strategiskt arbete med hållbarhet och Agenda 2030 ska stärkas	Ranking i Sveriges miljöbästa kommuner	↗	●	65	74	46	60	
		Andelen poäng i Sveriges miljöbästa kommuner	—	◆	51		31	32	97 %
		Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)	—	◆	60	56	58	62	94 %
Stark och balanserad tillväxt som är ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar	Arbetsmarknaden i Österåkers Kommun ska växa i enlighet med STONO's vision: antalet arbetstillfällen i kommunen öka med 7000 mellan 2010 och 2040.	Antal arbetstillfällen	—	■	11 460			11 937	
	Kommunen skapar förutsättningar för att nybyggnation sker i enlighet med Sverigeförhandlingen	Antal nybyggda bostäder i Sverigeförhandlingens nyckelområden	↘	◆		387	373	375	99,47

## I 7 Bilaga Internkontroll

Id*	Kontrollmoment:	Metod:	Periodicitet***	Uppföljnings-ansvarig	Resultat***
CENT 1	Kontroll av löneutbetalningar		1 ggr/mån		Vissa avvikelser
CENT 2	Kontroll av direktupphandlad verksamhet		2 ggr/år		Inga avvikelser
CENT 3	Kontroll av anlitaudet av konsulter		4 ggr/år		Inga avvikelser
KS1	Andel avtal/upphandlingar som inte följer kommunens upphandlingspolicy		1 ggr/år	Controller SBF-KS	Inga avvikelser
KS2	Information om väsentliga styrdokument når ut till alla anställda		1ggr/år	Kvalitetstrateg EA	Bristfälligt resultat