

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Kallelse

Nämnd	Kommunstyrelsens arbetsutskott
Datum och tid	2019-02-05, kl 08.00
Plats	SR Sunnanö, kommunkontoret i Östhammar
Sekreterare	Rebecka Modin
Ordförande	Jacob Spangenberg (C)

Ärendelista

1. Information 2
2. Information från mark- och exploateringsgruppen 3
kl. 8.15 Helen Åsbrink
3. Information från tekniska förvaltningen 4
kl. 8.30 Helen Åsbrink
4. Utveckling av fiber på landsbygden – Hur stödjer vi de aktörer som finns där idag 5
kl. 8.40-9.10 Jan Rydberg, Peter Nyberg, Helen Åsbrink
5. Skrivelse för att klargöra Östhammars kommuns behov inför framtagandet av vägplan för
länsväg 288, sträckan Gimo-Börstil 6
kl. 9.30 Marie Berggren
6. Presentation av KKiKs servicemätning 7
kl. 9.50 Carola Emriksson
7. Samverkansöverenskommelse mellan Polisen och Östhammars Kommun för tiden 2019-
01-01 till 2021-12-31 9
kl. 10.20 Magdalena Sjelin

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2019-17

1. Information

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsens arbetsutskott och tjänstemän informerar.

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2019-17

2. Information från mark- och exploateringsgruppen

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Information från mark- och exploateringsgruppen (MEX-gruppen) om:

- prioriteringar som MEX-gruppen arbetar med, avstämning gentemot politiken
- läget inom bostadsektorn samt inom industri, kontor och handel nedbrutet på ort
- planberedningsarbetet
- större infrastrukturgrepp som kommunen bör ta i framtiden och som helst ska kunna räknas hem i framtida exploateringar
- förfrågningar från företag, vad som når MEX-gruppen och politiken
- diskussion om vissa strategier, t.ex. kring etablering och exploatering samt strategiska förvärv
- omvärldspaning
- vattenfrågor, där Gästrike Vattens tjänstemän kommer delta på informationsärendet vid behov

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2019-17

3. Information från tekniska förvaltningen

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Information från tekniska förvaltningen. För varje enhet informeras kort om:

- problem
- positiva händelser
- större områden som kommer lyftas som egna ärenden
- stora investeringsobjekt
- pågående processer
- ändamålsenlig organisation
- större upphandlingar
- saker som medborgarna lyfter
- status på befintliga fastigheter och underhåll

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2019-37

4. Utveckling av fiber på landsbygden – Hur stödjer vi de aktörer som finns där idag

Förslag till beslut

Ärendebeskrivning

IP Only och Telia utvecklar idag fibernätet på landsbygden i Östhammars kommun. Bägge parterna har svårt att uppnå en del av målen som kommunen satt upp.

Diskussion om hur Östhammars kommun ytterligare kan stödja de aktörer som utvecklar fiber i kommunen.

Beslutet skickas till

- Tekniska förvaltningen, Jan Rydberg
- Teknisk chef Helen Åsbrink
- Kommundirektör Peter Nyberg

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2015-848

5. Skrivelse för att klargöra Östhammars kommuns behov inför framtagandet av vägplan för länsväg 288, sträckan Gimo-Börstil

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott ställer sig bakom kommunledningsförvaltningens förslag till PM och översänder densamma till Region Uppsala

Ärendebeskrivning

Inför arbetet med vägplan för väg 288, sträckan Gimo- Börstil har Östhammars kommun uppmanats att inkomma med PM som klargör och identifierar kommunens brister och behov längs vägsträckan. Underlag för kommunens bedömning är dels kommunens översiktsplan från 2016, Föreskrifter för vattenskyddsområdena för Gimo samt Börstil samt ett gemensamt studiebesök längs med sträckan tillsammans med region Uppsala. Även nu gällande länstransportplan har varit underlag till bilagda PM.

Beslutsunderlag

PM som arbetsmaterial till KS Au

Beslutet skickas till

Region Uppsala

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Dnr KS-2019-73

6. Presentation av KKiKs servicemätning

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott tar del av informationen.

Ärendebeskrivning

Sveriges Kommuner och Landsting genomför årligen en servicemätning för att undersöka kommunens tillgänglighet genom att ringa och e-posta frågor till kommunen. Resultatet kan sedan jämföras med andra kommuner.

Östhammar Direkt (ÖD) startade som kundtjänst 2014. Det året placerade ÖD sig på första plats i undersökningen när man ser till helhetsintrycket, de efterföljande åren har ÖD placerat sig i topp tio. 2018 deltog 152 kommuner i servicemätningen om tillgänglighet (e-post och telefoni), varav 150 deltog i telefonimätningen. Områdena som mäts:

Telefoni:

- Tillgänglighet: Andelen lyckade kontaktförsök med svar på frågor.
- Svar på frågan: Blev frågorna besvarade som ställdes i samtalen? ”Vem” svarade på frågorna?
- Information: Kvaliteten på informationen i svaren
- Intresse och engagemang: Intresse och engagemang i svaren från de personer som svarat.
- Bemötande: Hur bemöts den inringande?
- Svarstid till huvudnumret: Tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på huvudnumret.
- Svarstid efter eventuell koppling: Tiden från koppling till personer som svarat på frågorna.
- Hälsningsfraser: Hälsningsfraser från de personer som besvarat frågorna.
- Helhetsintryck: En sammanvägning av alla intryck som noterats i respektive samtalsförsök.

Kommunstyrelsens arbetsutskott

E-post:

- Svarstid: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen
- Medelsvarstid: I arbetstimmar
- Svarstid/Svar på fråga: Andelen e-postbrev som besvarades inom en arbetsdag med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor
- Avsändare: Kontaktinformationen från avsändaren bedöms.
- Svarkvalitet: Innehåller svaret merinformation, övriga hänvisningar etc.?

Beslutsunderlag

Rapport – Servicemätning via telefon och e-post, Östhammars kommun KKiK 2018

Dnr KS-2019-51

7. Samverkansöverenskommelse mellan Polisen och Östhammars Kommun för tiden 2019-01-01 till 2021-12-31

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen antar Samverkansöverenskommelse mellan Polisen och Östhammars Kommun för tiden 2019-01-01 till 2021-12-31.

Ärendebeskrivning

Nuvarande samverkansavtal mellan polisen och Östhammars kommun löpte ut vid årsskiftet 2018/2019. För att fortsätta utveckla samverkan inom det brotts-, alkohol- och drogförebyggande arbetet, mellan polisen och Östhammars kommun, behövs ett nytt samverkansavtal tecknas.

Samverkansöverenskommen har till syfte att utveckla samverkan mellan Polisen och Östhammars kommuns verksamheter inom brotts-, alkohol- och drogförebyggande arbete. Samverkan sker inom gemensamt framtagna utvecklingsområden. Målet är att förankra, utöka och fördjupa samverkan och samarbetet mellan kommun och polis. Därigenom ska tryggheten för invånare och verksamma i Östhammars kommun bibehållas på den redan höga nivå som tidigare uppmäts. Samverkan ska utvecklas och ingå i respektive organisations ordinarie verksamhet. Vardera part bär ansvaret för att avtalets intentioner och åtaganden görs kända för berörda medarbetare inom respektive verksamhet. I samverkansöverenskommelsen är definitionen av unga/ungdomar, om inget annat anges, ungdomar upp till 18 år.

Beslutsunderlag

Samverkansöverenskommelse mellan Polisen och Östhammars Kommun för tiden 2019-01-01 till 2021-12-31

Beslutet skickas till

- Polisen
- Barn- och utbildningsnämnden
- Kultur- och fritidsnämnden
- Socialnämnden

Kommunledningsförvaltningen
Marie Berggren

PM gällande klargörande av behov inför framtagandet av vägplan för LV 288, sträckan Gimo-Börstil.

Arbetet med att färdigställa sista etappen av åtgärder på Lv 288, sträckan Gimo-Börstil är nu i ett skede där mer detaljerade beskrivningar av brister och behov längs med vägsträckan behöver identifieras inför Trafikverkets arbete med framtagandet av Vägplan.

2015 genomfördes ett antal workshops med intressenter för vägsträckan och de synpunkter som framfördes då sammanställdes i en Åtgärdsvalsstudie (ÅVS) för sträckan.

ÅVS:en låg sedan som ett underlagsmaterial för den avsiktsförklaring som skrevs mellan Trafikverket, Region Uppsala och Östhammars kommun våren 2018.

Följande ingår i avsiktsförklaringen:

Åtgärd 1: Väg 288-Gimo-Börstil, ombyggnad till mötesfri landsväg, hastighetsstandard 100 km/h.

Åtgärd 2: Korsning väg 288/väg 76

Åtgärd 3: GC-förbindelse Gimo- Hökhuvud

Åtgärd 4: GC-förbindelse Hökhuvud-Börstil

Dessa åtgärder omfattas av vägplan och finansieras via länstransportplan 2018-2022. Därutöver finns ytterligare två åtgärder identifierade:

Åtgärd 5: Gimo Busstation

Åtgärd 6: Genomfart Gimo

Dessa åtgärder kan finansieras på annat sätt men bör omfattas av att produktion sker synkroniserat och samlat med de övriga åtgärderna.

ÅVS tar inte hänsyn till den kommunala och regionala planeringen, varför detta PM är framtaget tillsammans med översiktsplanerna i kommunen. PM:et har stämts av med tankarna i Översiktsplan 2016 samt ÅVS för 288:an (görs på måndag).

Finansiering av åtgärderna

Finansieringen av åtgärderna belastar olika projektområden i Länstransportplanen men innefattar också delar som kommer att bekostas av Östhammars kommun enligt nedan.

Finansiering via länstransportplanen

Ombyggnad till mötesfriväg och hållplatser -> finansieras vid det namnsatta objektet väg 288 Gimo-Börstil

Ombyggnad av korsningen väg 76/Väg 288 finansieras länsplan men om det är något extra Östhammars kommun önskar så kan det bli frågan behöva lyftas om en eventuell medfinansiering. Annars finansieras detta via det namnsatta objektet.

Pendlarparkering – finansieras av kommunen om det inte är statligt vägnät då betalar länsplan. Kommunen kan söka statlig medfinansiering för pendlarparkeringarna .

Cykelbarheten dvs olika lösningar för att skapa möjlighet för cykling och gång längs sträckan samt tas sig till hållplats, finansieras via åtgärdsområde Gång- och cykelvägar i länsplan. Vi kommer att använda parallella vägar när det möjligt men även bygga ny gång- och cykelväg. Även förslaget med säker passage för G/C över Lv 76 betalas av detta åtgärdsområde i länsplanen.

Gång- och cykelväg längs väg 76 till Energivägen. Länsplan (åtgärdsområde Gång- och cykelvägar).

Genomfört Gimo – länsplan – åtgärdsområde trafiksäkerhet

Hållplatser i Gimo tätort – finansiering länsplan, åtgärdsområde kollektivtrafik.

Östhammars kommuns åtaganden

Cykelparkering längs vägen tex vid hållplatser betalas helt av kommunen.

Kommun bygger en GC- väg från väg 76 som kopplar an till kommunala cykelvägnätet i Östhammar för att inte få något glapp i strukturen.

Allmänna hänsyn längs hela sträckan

Vattenskyddsområden:

Vägsträckningen går igenom två vattenskyddsområden. I Östhammars kommun är vattensituationen kritisk och mycket hög hänsyn måste tas såväl vid planering för att förebygga risker att skada vattentäkten och detsamma vid genomförandet.

Förorenad mark:

I anslutning till vattenskyddsområde i Gimo finns förorenad mark. Skyddsåtgärder måste redovisas och vidtas för att inte riskera kontamination av vattentäkten.

Landskapsbildsskydd:

Området runt Börstil har landskapsbildsskydd.

Bullerdämpande åtgärder:

ska genomföras vid fastigheter som riskerar att få bullervärden överstigande gällande riktvärden för bostäder. Bullerberäkningar ska även beräknas vid åkermarksområden där ljud kan spridas över längre sträckor, och vid behov åtgärdas vid fastighet eller via bullerreducerande åtgärder vid vägområdet.

Viltstängsel:

Ska ses över längs hela sträckan

Särskilda hänsyn längs vägsträckan**Hastighetsgränser i den samlade bebyggelsen:**

Gimo samhälle: Östhammars kommun rekommenderar 60 km/h

Hökhuvud "gamla vägen": Östhammars kommun rekommenderar 40 km/h ?

Östhammars kommun är medveten om att det kan innebära färre utfarter igenom samhället och färre övergångsställen.

Lokaliseringar av pendlarparkeringar:

Förslag att anlägga/utveckla parkering vid:

Korsningen Lv 292/Lv 288 (framför allt för samåkning men också för påstigning av linje 811)

Solängsvägen (mot bensinstationen för bil, mot bebyggelsen på motstående sida för cykel)

Kyrkorna (Skäfthammar, Hökhuvud och Börstil)

Valövägen vid Hökhuvud

Utrustning vid pendlarparkeringarna:

Belysning nödvändig

Hög tillgänglighet

Anslutningar till busshållplatserna från parkeringen

Möjlighet till cykelparkering

Underlätta för laddinfrastruktur

Placering av GC-vägar:

Genom Gimo: I anslutning till väg 288 alternativt parallellt med väg 288 på lokalgata?

Gimo –Hökhuvud: På södra sidan med nyttjande av befintliga vallar, och lokala vägar.

Genom Hökhuvud: På den "gamla vägen"

Hökhuvud-Börstil: På den norra sidan med nyttjande av lokala vägar, kvarvarande väg efter uträtning av viss vägsträcka och eventuella vallar.

Börstil: Anslutning mot 76:an via "kyrkvägen".

Det är angeläget att cykelframkomligheten är den viktigaste vid anläggandet, dels med hänsyn tagen till dagens belastningar men också ur ett kostnadsperspektiv. Ett utvecklat GC-nät innebär också att resenärer förväntas ta sig längre sträckor skyddat från övrig trafik för att nå hållplatslägen.

Belysning av GC-vägar

Placeras vid korsningspunkter, inte hela vägen pga kostnadsskäl och de får gärna vara energieffektiva och använda fristående energikälla (Östhammars kommuns ansvar på vissa sträckor).

GC-anslutningen inom vägplanens område för att förbinda Börstil med handelsområdet behöver ske med en säker passage. Cykelport är i detta fall inte lämpligt pga vattenskydd.

Trafikering av kollektivtrafik:

Det är lämpligt att expressbusslinjerna har två stopp i Gimo, och att övriga sträckan trafikeras med linje 811.

Linje 811 går den gamla sträckningen igenom Hökhuvud.

En hållplats vid Hökhuvud ska anpassas för att kunna trafikeras med expressbusstrafik i en framtid när behovet av detta ökar (gäller bla accelerationssträcka och utformning av hållplatsen)

Målpunkter/Samhällen

Gimo (kommunala perspektiv):

Risingekorset fungerar som en matargata för delar av tätorten, korset har också mindre affärverksamhet i anslutning, en mack med möjlighet för större fordon att tanka samt anslutningsväg för åkeriverksamhet och behålls mot Risinge, men stängs mot samhället av trafiksäkerhetsskäl.

Kraftledningen är under prövning av energimarknadsinspektionen. Östhammars kommun har framfört att man önskar nedläggning av densamma genom hela samhället.

Skäfthammarskorset fungerar också som en matargata för delar av tätorten, det är anslutningsväg till kyrkan samt äldreboendet i Gimo och behålls.

Centrumavfarten behålls.

Avfart kommunförråd behålls.

ÅVS pågår just gällande Gimo Busstation och vägen, hållplatser och anslutningar behöver justeras utifrån resultatet av denna.

Sandvikslingan behålls.

En utfart vid XL Bygg ??

Samtliga hållplatslägen tillgänglighetsanpassas och utformas i enlighet med regionens hållplatshandbok. Det är lämpligt att åtminstone expressbusslägen utrustas med digital hållplatsskylt med oberoende energikälla.

Hökhuvud:

Avfart in i båda riktningarna bla med anledning av anslutningen till kommunens enda avfallsanläggning –Väddika, men också för att kunna använda redan befintlig väg som lokalgata samt anslutning till veterinärkliniken.

Här behövs en cykelport (undergång) för att leda om GC-vägen från södra sidan till norra sidan av vägen.

Börstilskorset

Området ligger på vattenskyddsområdet och är mycket känsligt. Det är lämpligt med en rondellösning här för att underlätta trafikflödena.

I rondell behövs avfart för södra länken och väg 76 i båda riktningar, det bör också övervägas en avfart mot bygghandeln alternativt så sker ut- och infart via via 76:an och synkat med befintlig bostadsbebyggelse där vilket också kan underlätta för framtida bostadsetablering .

Kommunens ansvar:

Det bör avsättas för en avfart vid Assjökorsningen.

Smidiga och kloka anslutningar till det lokala kommunala GC-nätet vid framdragande av de regionalt finansierade GC-vägarna samt den statliga vägen.

Göra en pendlaranalys vid pendlarparkeringen i Hökhuvud (ex-jobb eller praktikant)

Överlåtelseavtal mellan staten och kommunen på gamla vägsträckor som fortfarande ska vara i bruk när nya vägsträckor etableras.

Underhållsavtal med markägare på kommunala cykelvägar

Dialog med LRF.

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post
 Nyckeltalen U00442, U00413 och U00486**

ÖSTHAMMARS KOMMUN

KKiK-2018



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Presentation av PROFITEL	3
Bakgrund, syfte och kort om mätningen	4
Allmänna kommentarer om mätningen	5
Viktiga kommentarer angående mätningarna i KKiK	6
Ert resultat för de tre nyckeltalen som levereras till SKL/Kolada	8
Deltagande kommuner	9
Resultat telefoni	10
Tillgänglighet (Nyckeltal U00413)	11
Svar på frågan	12
Information	13
Intresse och engagemang	14
Bemötande (Nyckeltal U00486)	15
Svarstid 1: Huvudnummer	16
Svarstid 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan	21
Hälsningsfras av den som svarar på frågan	25
Helhetsintryck	31
Resultat e-post	36
Svarstider	37
Svarstider/Svar på fråga (Nyckeltal U00442)	39
Avsändare (Kontaktuppgifter)	40
Svarskvalitet	41
Sammanfattning	43
Obesvarade brev	44

KORT OM UNDERSÖKNINGS- OCH RÅDGIVNINGSFÖRETAGET PROFITEL

PROFITEL är ett oberoende undersöknings- och rådgivningsföretag inom kommunikation och kundservice med tonvikt på telefoni och e-post. Med en helhetssyn som involverar människa, teknik och ekonomi har vi utvecklat en framgångsrik process, som genomsyras av våra mätningar och utveckling av hanteringen av kundkontakter per telefon och e-post. Målet med processen är att öka organisationernas kommunikationskvalitet och effektivitet i syfte att medverka till bättre ekonomi i organisationen och stärka varumärket.

PROFITEL erbjuder en rad kvalificerade tjänster för att säkerställa en professionell tele- och e-posthantering. Vi är verksamma över hela landet sedan 1994. Våra uppdragsgivare är välkända organisationer och företag, företrädesvis medelstora och större verksamheter inom såväl den offentliga som den privata sektorn.

VÅR SYN PÅ KOMMUNIKATION PER TELEFON OCH E-POST

Vår erfarenhet har gett oss insikten att sanningens ögonblick om telefonin och e-postkommunikationen, med alla dess ingredienser, fungerar eller inte är när man tar kontakt. Får vi kontakt med sökt person eller funktion? Hur blir vi bemötta? Hur snabbt får vi svar? Fungerar tekniken? Ringer man tillbaka eller mailar sina svar snabbt? Agerar telefonisterna, kontaktcenter/kundtjänst och övriga personalen i enlighet med de förväntningar som ställs på en väl fungerande kommunikation? M.m.

Kort och gott, det är detta och mycket mer som vi undersöker för att se om kundmötena per telefon och e-post lever upp till organisationens förväntningar och de kontaktandes behov av service och möjligheten att få uträtta sina ärenden.

Kommunikationens betydelse som framgångsfaktor ökar hela tiden. Att erbjuda omvärlden goda möjligheter att kontakta sin organisation samt att ha smidiga interna kommunikationsflöden är mycket viktiga förutsättningar för att kunna öka tillgängligheten, servicegraden och effektiviteten i det dagliga arbetet. Kontakter per telefon och e-post fungerar som sensorer mot omvärlden och påverkar alltså i allra högsta grad organisationens varumärke, ekonomi och effektivitet.

För mer information om PROFITEL och vad vi kan bistå med, vänligen läs mer på www.profitel.se.



BAKGRUND

PROFITEL har enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört den årliga mätningen av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Instruktionerna inkluderar såväl upplägg som omfattning och frågeunderlag. Mätningen skedde inom ramen för Kommunens Kvalitet i Korthet och 152 stycken kommuner deltog varav er kommun är en. Ert resultat jämförs med dessa 152 kommuners resultat. (Två kommuner deltog endast i e-postmätningen.)

SYFTE

Syftet med den genomförda mätningen var att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunerna svarade på de frågor som ställdes. Resultatet redovisas för respektive kommun och totalresultatet jämförs med de övriga kommunerna som undersökts av PROFITEL – ett stort och tillförlitligt underlag.

OM MÄTNINGEN - METOD

1) Servicemätning via telefon (samma frågor som i e-postundersökningen och återfinns i slutet av rapporten)

- a) Vi har ringt via angivet huvudnummer och ställt frågor som SKL försett oss med. Frågorna berör nio olika förvaltningsområden eller motsvarande. Dessa är: Bygg, Förskola, Grundskola, Individ- & familj, Miljö & hälsa, Äldreomsorg, Handikappomsorg, Kultur & fritid och Gator och vägar.
- b) Sex olika frågor per förvaltningsområde. Varje fråga har ställts en gång i standardvarianten.
- c) Totalt genomfördes 54 alternativt 108 uppringningar (varje fråga ställdes två gånger i utökad variant – gäller er kommun). För vissa kommuner har vi också ringt sex alternativt 12 samtal (utökad) till kommunledningen. *Kommunledningen redovisas separat och ingår inte i kommunens totalresultat!*
- d) Mätperiod: 6-7 veckor. Samtalen ringdes vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00–16.00.
- e) Vi mätte nedanstående parametrar (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderas som: God, Medelgod och Dålig.

Tillgänglighet	Svar på frågan	Information	Intresse och engagemang	Bemötande
----------------	----------------	-------------	-------------------------	-----------

Extra! Vi levererar också utöver ovan:

Svarstid till huvudnummer	Svarstid efter eventuell koppling till svarande person
Hälsningsfraser – person som besvarat frågan	Besked om "vem" som svarar på frågorna *
Helhetsintryck på en femgradig skala	En detaljerad samtalspecifikation **

* Vi redovisar om vi får svar på frågan direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) eller svar på frågan efter koppling av den svarande personen (kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare).

** Specifikationen visar, förutom bedömningarna av de samtal som besvarats, även t.ex. undersökarnas fritextkommentarer samt antalet samtal som hamnat i röstbrevlådor/mobilsvår, avbrutits p.g.a. mer än 60 sekunders väntan efter koppling och avbrutits p.g.a. t.ex. upptagetton.

2) Servicemätning via e-post (samma frågor som i telefonmätningen)

Vi har skickat 54 alternativt 108 e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Till vissa kommuner har vi även skickat sex alternativt 12 e-postbrev med frågor till kommunledningen (ingår ej i totalresultatet). Vi har mätt:

- Svarstid (även andel svar inom en arbetsdag/24 timmar respektive två arbetsdagar/48 timmar samt andelen "ej svar") och medelsvarstid.
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms)
- Svarkvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.)
- Redovisning av mail som inte besvarades.

Varje kommun får en e-postspecifikation som visar frågorna med tillhörande svar från undersökningen. Upplägget i övrigt (frågor, mätperiod etc.) är detsamma som i telefonserviceundersökningen.



ALLMÄNNA KOMMENTARER OM MÄTNINGARNA

Då mängden samtal och e-post som ringts och skickats till er inom ramen för KKiK är liten är det viktigt att understryka att resultaten endast ger en indikation på hur väl er kommun har presterat.

Totalresultatet per kommun (d.v.s. 54 eller 108 samtal respektive 54 eller 108 mail) ger en bättre bild av verkligheten än de resultat som redovisas på "förvaltningsnivå" (Bygg, Äldreomsorg etc.), vilka får ses som en ren indikation. Resultaten på "förvaltningsnivå" kan variera stort procentuellt beroende på mängden samtal eller e-postkontakter som har bedömts.

Ert resultat är i stora drag alltså en indikation om hur ni ligger till inom respektive mätområde och hur ni ligger till i jämförelse med andra kommuner. Resultatet kan användas som en intern intresseväckare och som en utgångspunkt för ett fortsatt arbete inom området.

I några fall hos några kommuner kan det saknas bedömningsunderlag med konsekvensen att det inte finns någon "diagramstapel" för den aktuella förvaltningen d.v.s. värdet = 0.

Undersökningen har genomförts på exakt samma sätt för alla kommuner och således kan dock relevanta jämförelser göras.

MÄTPARAMETRAR TELEFONI

- T1 - Tillgänglighet:** Andelen lyckade kontaktförsök med svar på frågor. **(Nyckeltal U00413)**
- T2 - Svar på frågan:** Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen? "Vem" svarade på frågorna?
- T3 - Information:** Kvaliteten på informationen i svaren
- T4 - Intresse och engagemang:** Intresse och engagemang i svaren från de personer vi talat med
- T5 - Bemötande:** Hur blev vi bemötta av personalen? **(Nyckeltal U00486)**
- T6 - Svarstid till huvudnumret:** Tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på huvudnummer.
- T7 - Svarstid efter eventuell koppling:** Tiden från koppling till personer som svarat på frågorna.
- T8 - Hälsningsfraser:** Hälsningsfraser från de personer som besvarat frågorna.
- T9 - Helhetsintryck på en femgradig skala:** En sammanvägning av alla intryck som noterats i respektive samtalsförsök.

MÄTPARAMETRAR E-POST

- E1 - Svarstid:** Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen (även andel svar inom en respektive två arbetsdagar och andel "ej svar").
- E2 - Medelsvarstid:** I arbetstimmar (arbetstid vardagar kl. 8-17).
- E3 - Svarstid/Svar på fråga:** Andelen e-postbrev som besvarades inom en (24 timmar) arbetsdag med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. **(Nyckeltal U00442)**
- E4 - Avsändare:** Kontaktinformationen från avsändaren bedöms.
- E5 - Svarkvalitet:** Innehåller svaret merinformation, övriga hänvisningar etc.?

JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE ÅRS RESULTAT - KOMMENTARER

Om er kommun har genomfört motsvarande undersökning med annan leverantör tidigare och vi har inkluderat det resultatet i denna presentation som en jämförelse med ert resultat i 2018 års undersökning, tar PROFITEL inget ansvar för riktigheten i denna information. I tidigare rapporter lämnas följande kommentar: *"Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden"*. Vi instämmer.

VIKTIGA KOMMENTARER ANGÅENDE MÄTNINGARNA - KKiK 2014-2018:

Parametrar "svarstider" och "andel svar på frågan"

Efter önskemål från deltagande kommuner inom KKiK och beslut från SKL ändrades tiden som vi väntar kvar i telefon tills vi får svar i samtal till växeln/kontaktcenter i telefonmätningen 2014 och detsamma gäller 2015-2018.

Ändringar i KKiK-parametrar som rapporteras till SKL:

Diagram T1:

T.o.m. KKiK 2013 avbröts samtalsförsöken till huvudnumret när vi hade väntat i 60 sekunder. Fr.o.m. KKiK-2014 och framåt har vi väntat kvar ända tills vi fått svar. Till SKL rapporterar vi "Mått U00413" som svar inom 60 sekunder (möjliggör jämförelse med tidigare års resultat) respektive svar mellan 61-120 sekunder. Detta finner ni i diagram T1 som också visar andelen svar då vi väntat i mer än 120 sekunder.

Ändringar i övriga parametrar:

Diagram T5 (Bemötande i telefonkontakter):

Med anledning av beslutade förändringar från SKL redovisas måttet U00486 som ett procenttal fr.o.m. 2016 års mätning. De uppringande personerna har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån fyra nivåer: Mycket god – God – Medelgod – Dålig (t.o.m. 2015 års mätning var skalan God – Medelgod – Dålig). Bedömningen av varje samtal har sedan lagts samman till en bedömning i procent för varje nivå och poäng sätts enligt följande:

Mycket god = 3 poäng, God = 2 poäng och Medelgod = 1 poäng. Maxpoängen = antal bedömningsmöjligheter (alltså de gånger man får svar på frågan) multiplicerat med poängen ovan. Exempel:

40 bemötanden bedöms = max 120 poäng (3 X 40):

15 Mycket goda X 3 = 45 poäng

20 Goda X 2 = 40 poäng

5 Medelgoda X 1 = 5 poäng

Summa: 90 poäng som divideras med möjlig totalpoäng (120) = 75% som rapporteras till Kolada.

Diagram T6 (svarstid till huvudnummer):

Fr.o.m. KKiK 2014 redovisar vi andra svarstidsintervall än tidigare med anledning av beslutade förändringar från SKL. Vi har i dessa undersökningar delat in svarstiderna på följande sätt: 0-30 sekunder, 31-60, 61-120, över 120 sekunder samt avbrutna samtal. Mot denna bakgrund så går det inte att göra en exakt jämförelse med eventuella resultat från 2013 och tidigare. I bilagan "Samtalsspecifikation" visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.

Kommentarer:

Diagram T7 (svarstid efter koppling till person som svarar på frågan)

Observera att underlaget (dvs antalet bedömda samtal) för vissa kommuner kan vara väldigt litet och detta kan ge stort utslag på resultatet med såväl högre som lägre placering. Detta är viktigt att förstå när man tolkar resultatet.

Generellt

Med anledning av att vi väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret har andelen samtal som bedömts ökat vilket har varit ett önskemål från kommunerna för att öka bedömningsunderlaget.

Viktiga kommentarer gällande kundtjänster/kontaktcenter om "svarstider" och "andel svar på frågan"

Vi bedömer alla kommuner på samma sätt (avser stapeln "andra kommuner" i diagrammen) som tidigare, oavsett om kommunen har en traditionell växel eller någon form av kundtjänst/kontaktcenter. Kommuner med kundtjänst/kontaktcenter och även vissa andra kommuner kan många gånger ha längre svarstider. Detta beror delvis på att det finns talsvarssystem/menyval som ökar väntetiden och dels att expedieringstiden för att svara på frågorna i kundtjänst/kontaktcenter ofta är längre.

Vissa av de längre svarstiderna kan dra ned helhetsintrycket för de kommuner som har kundtjänst/kontaktcenter eller liknande såväl som att kommunen kan få en låg placering på svarstidsparametern i samtal till huvudnumret. Många gånger har kommuner med kontaktcenter/kundtjänst emellertid ofta en högre lösningsgrad genom att de oftare lyckas svara på frågorna.

För kommuner som undersökt kommunledningen

Redovisning finns med i diagrammen men redovisas separat och ingår inte i totalsammanställningen för kommunens resultat.

Diagram E4 – (Förtydliganden och kommentarer gällande kontaktuppgifter e-post)

Det finns en mycket stor variation på kontaktuppgifterna i e-postsvaren från kommunerna. Överlag har det blivit en stor förbättring över åren. Vi har försökt att följa samma struktur i bedömningarna över tiden och detta behöver vi kommentera.

E-postsvaren innehåller allt från inga kontaktuppgift alls till omfattande upplägg med för- och efternamn, titel, enhet, telefonnummer, mailadress, hemsida, besöksadress m.m. För en del kommuner saknas det ofta namn på personerna som svarat, alternativt lämnas endast förnamn. Detta kan vara ersatt med kommunvägledare/kontaktcenter/kundtjänst/trafikenheten etc. och i övrigt är kontaktuppgifterna utmärkta. Där vi saknar fullständigt personnamn eller bara har fått förnamnet har vi dragit ned nivån i vår bedömning. Skulle personnamnen vara med skulle det lyfta resultatet.

Grundtanken när definitionen för att värdera denna parameter tidigare skapades var att få veta vem som svarat och som mottagaren skulle kunna kontakta. Därför har detta vägt tungt i bedömningen av denna parameter och kan få ett stort genomslag samtidigt som det också särskiljer de kommuner som har med namn i uppgifterna. Vi vill att de kommuner som har fått en lägre betygsättning mot denna bakgrund skall se denna parameter som en orientering. Det kan finnas olika skäl och policies som styr att man har valt att inte ha med personnamnen i sina kontaktuppgifter på det sätt som beskrivs ovan och det är helt i sin ordning.

ERT RESULTAT FÖR DE TRE NYCKELTALEN SOM LEVERERAS TILL SKL/KOLADA

Denna rapport innehåller tre av KKiKs nyckeltal, nyckeltalen U00442, U00413 och U00486. Nedan sammanfattas er kommuns resultat för dessa nyckeltal och en hänvisning görs till mer detaljerad information längre fram i rapporten.

Nyckeltal U00442: 97 %.

(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 39, diagram E3.)

Nyckeltal U00413: 55 %.

(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 11, diagram T1.)

Nyckeltal U00486: 95 %.

(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 15, diagram T5.)

DELTAGANDE KOMMUNER 2018 ATT JÄMFÖRA MED

Nedanstående 152 kommuner ingår i jämförelsen och benämns "Andra kommuner" i diagrammen. (Töreboda och Överkalix deltar dock enbart i e-postmätningen.)

Ale	Karlsborg	Nyköping	Tibro
Alingsås	Karlshamn	Nynäshamn	Tjörn
Alvesta	Karlskoga	Olofström	Torsås
Aneby	Karlskrona	Orsa	Trollhättan
Arboga	Katrineholm	Orust	Tyresö
Avesta	Kinda	Osby	Täby
Bengtstors	Klippan	Ovanåker	Töreboda
Berg	Kramfors	Oxelösund	Ulricehamn
Bjurholm	Kristianstad	Partille	Upplands-Bro
Bjuv	Kristinehamn	Perstorp	Upplands-Väsby
Borgholm	Kumla	Piteå	Uppsala
Botkyrka	Kungsbacka	Robertsfors	Vadstena
Bromölla	Kävlinge	Ronneby	Vaggeryd
Burlöv	Laholm	Sala	Vallentuna
Båstad	Landskrona	Salem	Vansbro
Danderyd	Lekeberg	Sigtuna	Varberg
Degerfors	Leksand	Simrishamn	Vaxholm
Enköping	Lerum	Sjöbo	Vilhelmina
Eskilstuna	Lidingö	Skara	Vingåker
Falkenberg	Lilla Edet	Skövde	Vårgårda
Falun	Lindesberg	Smedjebacken	Vännäs
Finspång	Linköping	Sollefteå	Värmdö
Forshaga	Lomma	Sollentuna	Västervik
Gävle	Luleå	Sotenäs	Västerås
Habo	Lund	Staffanstorps	Ystad
Hallstahammar	Lycksele	Stenungsund	Ånge
Halmstad	Lysekil	Storuman	Årjäng
Haninge	Malung-Sälen	Strängnäs	Älvdalen
Heby	Malå	Strömstad	Ängelholm
Hultsfred	Mark	Strömsund	Öckerö
Hylte	Mjölby	Sundbyberg	Ödeshög
Härnösand	Munkedal	Sundsvall	Örebro
Härryda	Munkfors	Svedala	Örnsköldsvik
Hässleholm	Mölnådal	Svenljunga	Östersund
Höganäs	Mörbylånga	Säffle	Österåker
Höör	Norrtälje	Sävsjö	Östhammar
Jönköping	Norsjö	Södertälje	Överkalix
Kalmar	Nybro	Tanum	Övertorneå

RESULTAT TELEFONI



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

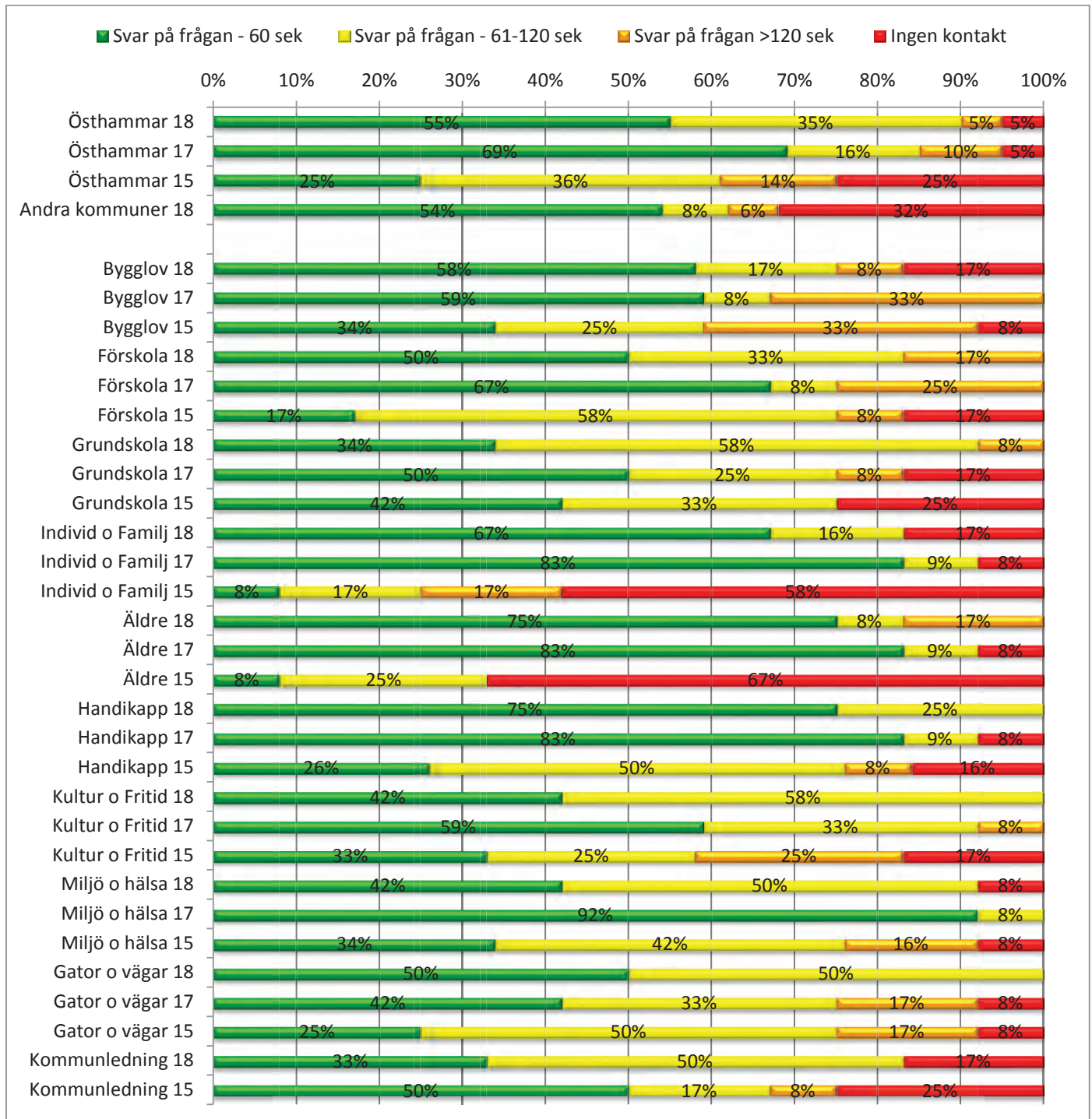
Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 150 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

Mätparameter T1: Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhöles. (Motsvarar nyckeltal U00413.) Sedan KKiK 2014 har vi väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret jämfört med att vi tidigare brutit efter 60 sek. väntan. Därför kan tillgängligheten ha ökat efter 2013. Jämförelsen mot tidigare år görs med 60 sekundersintervallet.

Er totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: Vid ev. röstbrevlåda etc. har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

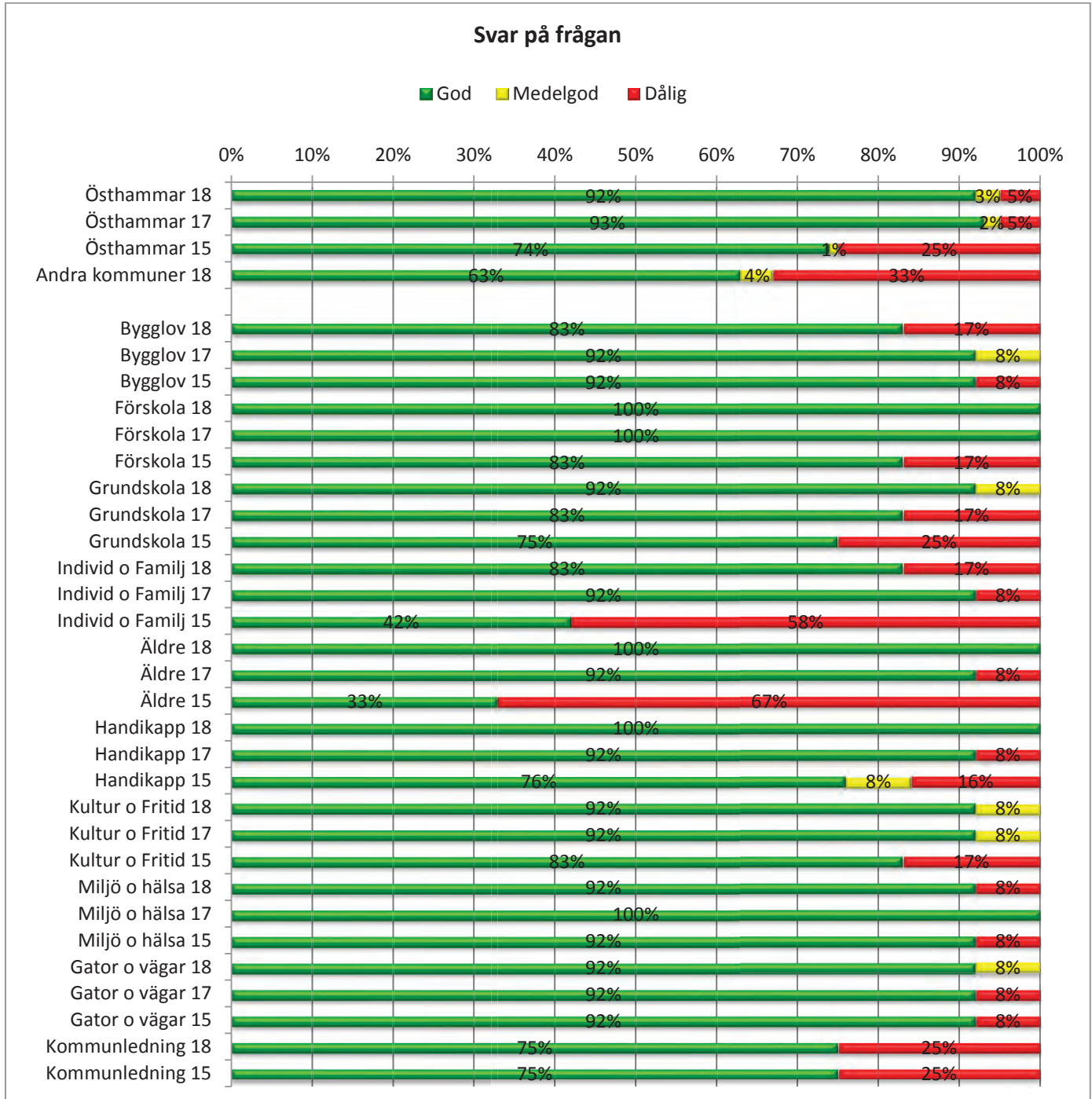
PROFITELS erfarenhet av tillgängligheten (få svar på frågor) hos kommuner med traditionell växel som kopplar samtalen vidare till handläggare är att vi som uppringare får svar i ca 40-50% av samtalen. Kommuner med kontaktcenter/kundtjänst har oftare en högre tillgänglighet. Er kommuns totalresultat avseende "tillgänglighet" är i nivå med genomsnittet.

SVAR PÅ FRÅGAN

Mätparameter T2: Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen?

Obs! Andelen svar på frågor kan ha ökat efter 2013 då vi sedan KKiK-2014 väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

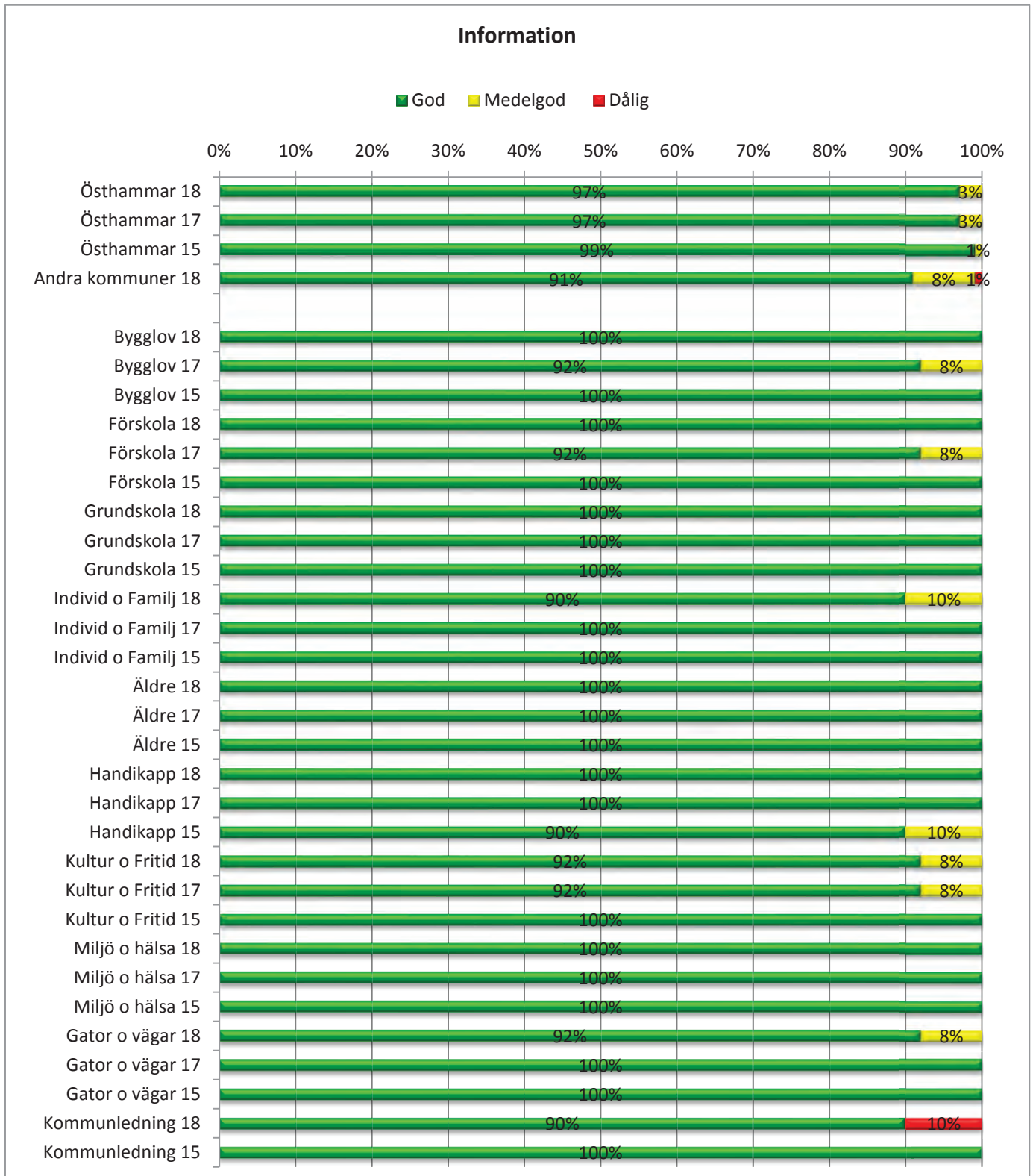


Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor. I er kommun besvarades 100 frågor direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) och 3 av kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare efter koppling av den svarande personen. Den röda stapeln visar huvudsakligen tre kategorier händelser; att vi har fått otillräckliga svar på våra frågor, att frågorna inte har besvarats alls eller att vi inte har kommit i kontakt med kommunen p.g.a. att samtalet blivit avbrutet. Er kommuns totalresultat avseende "god svarskvalitet" är **betydligt högre än** genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren vi fick.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

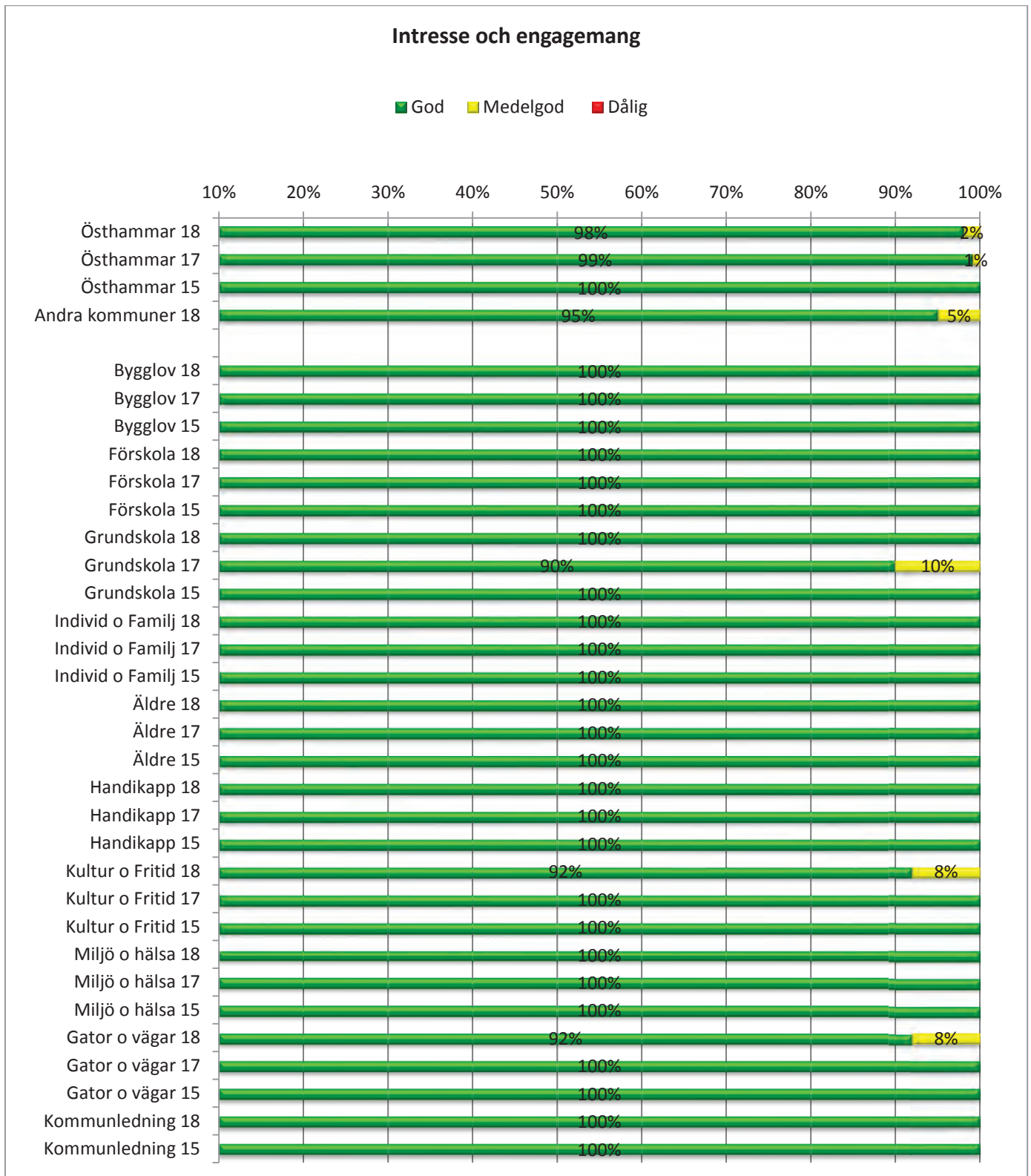


Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som "God". Er kommuns resultat är **högre än** genomsnittet.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Mätparameter T4: Intresse och engagemang i svaren från de personer vi talat med.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



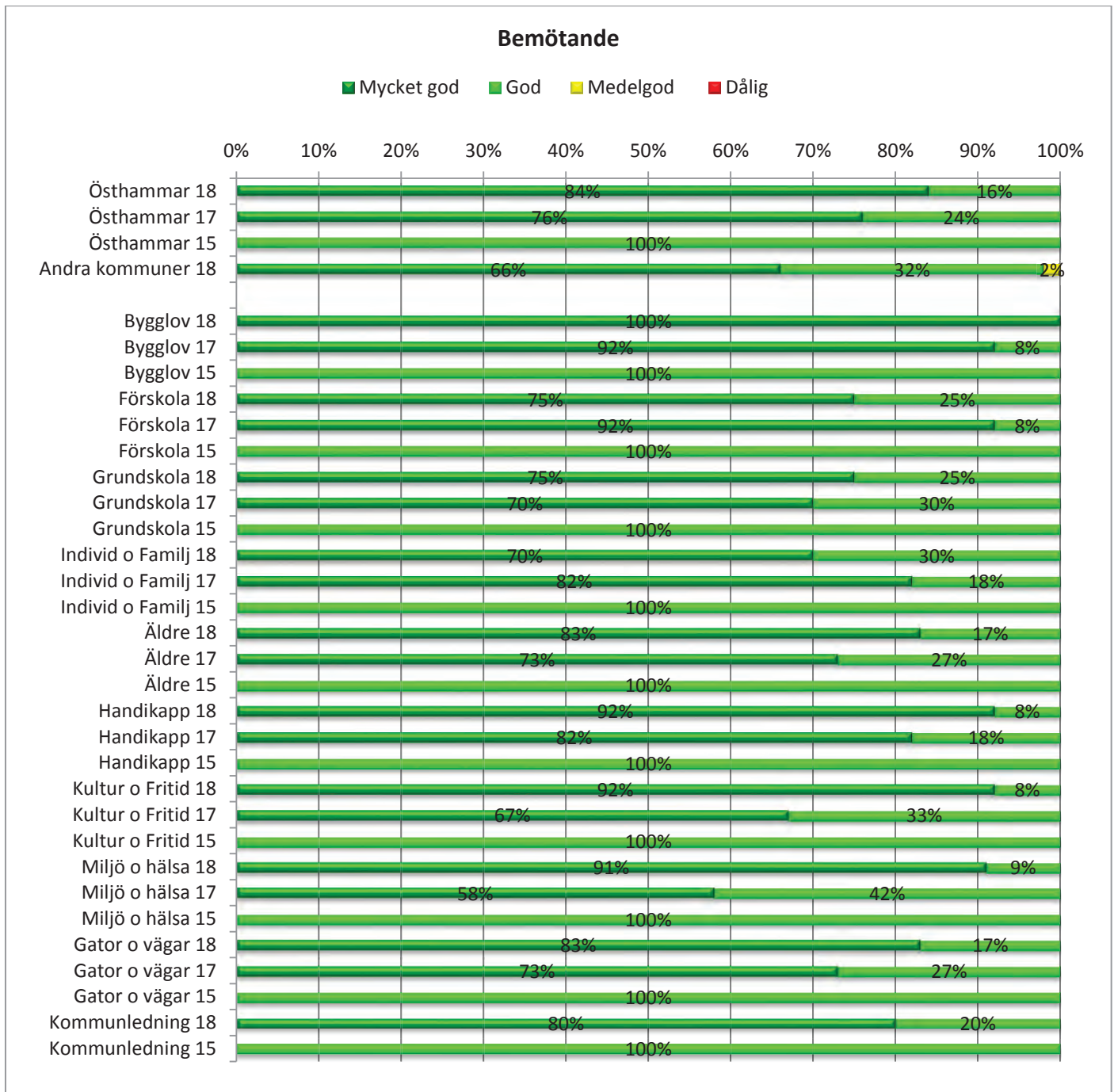
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett visat intresse och engagemang i kontakten är därför oerhört viktig. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

Er kommuns resultat är **högre än** genomsnittet.

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen. (Motsvarar nyckeltal U00486.) Se information om bedömning och redovisning av nyckeltalet på sidan 6.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



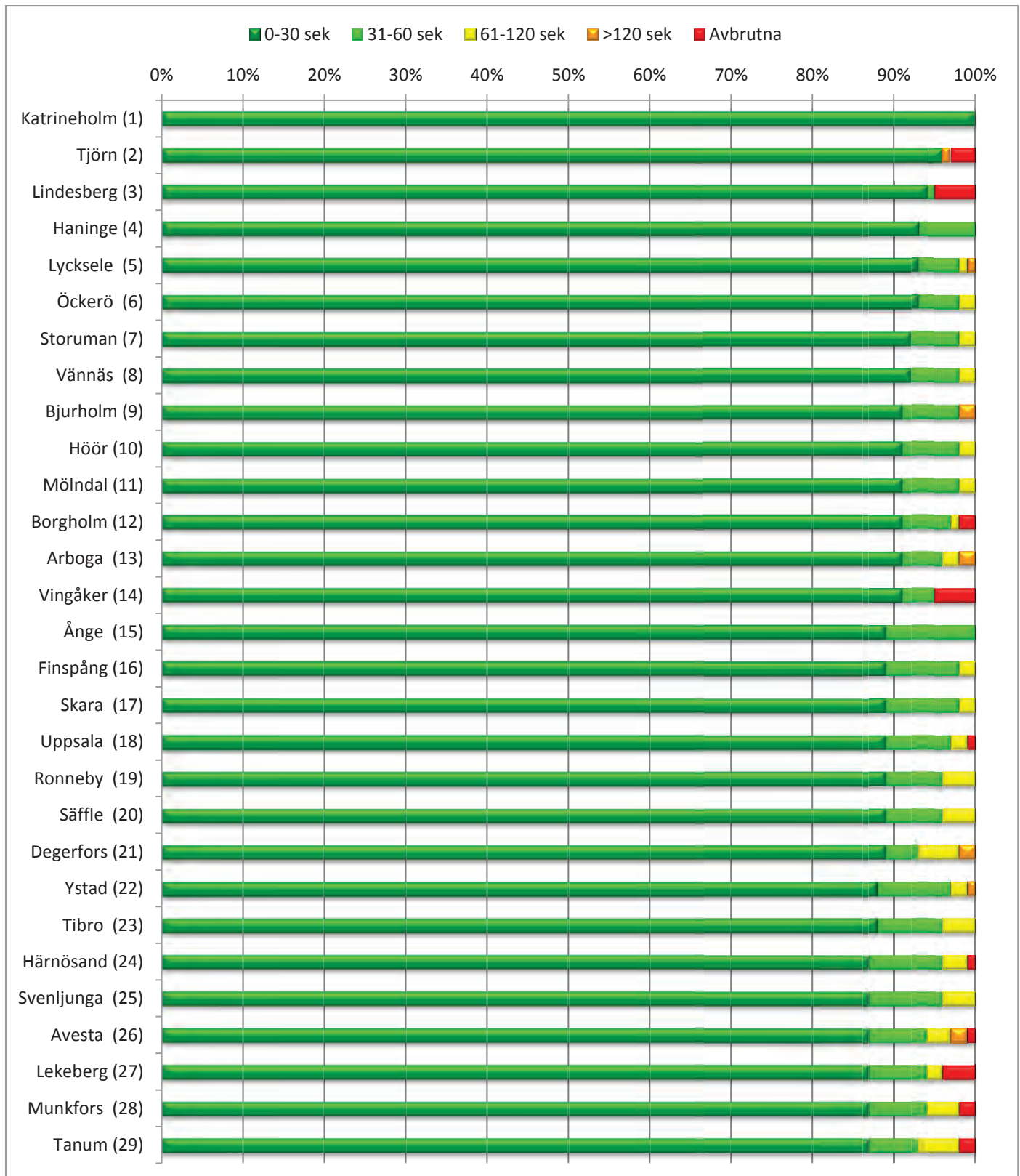
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Medarbetarna är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill ska förknippas med er kommun. Bedömningar: Mycket god 87 st., God 16 st., Medelgod 0 st. (och Dålig 0 st.). Totalt 95% enligt formel på sidan 6 och det är **högre än** genomsnittet (87%).

	<u>Resultat</u> 2018	<u>Resultat</u> 2017	<u>Resultat</u> 2016
Östhammars kommun	95%	92%	-%
Andra kommuner	87%	83%	80%

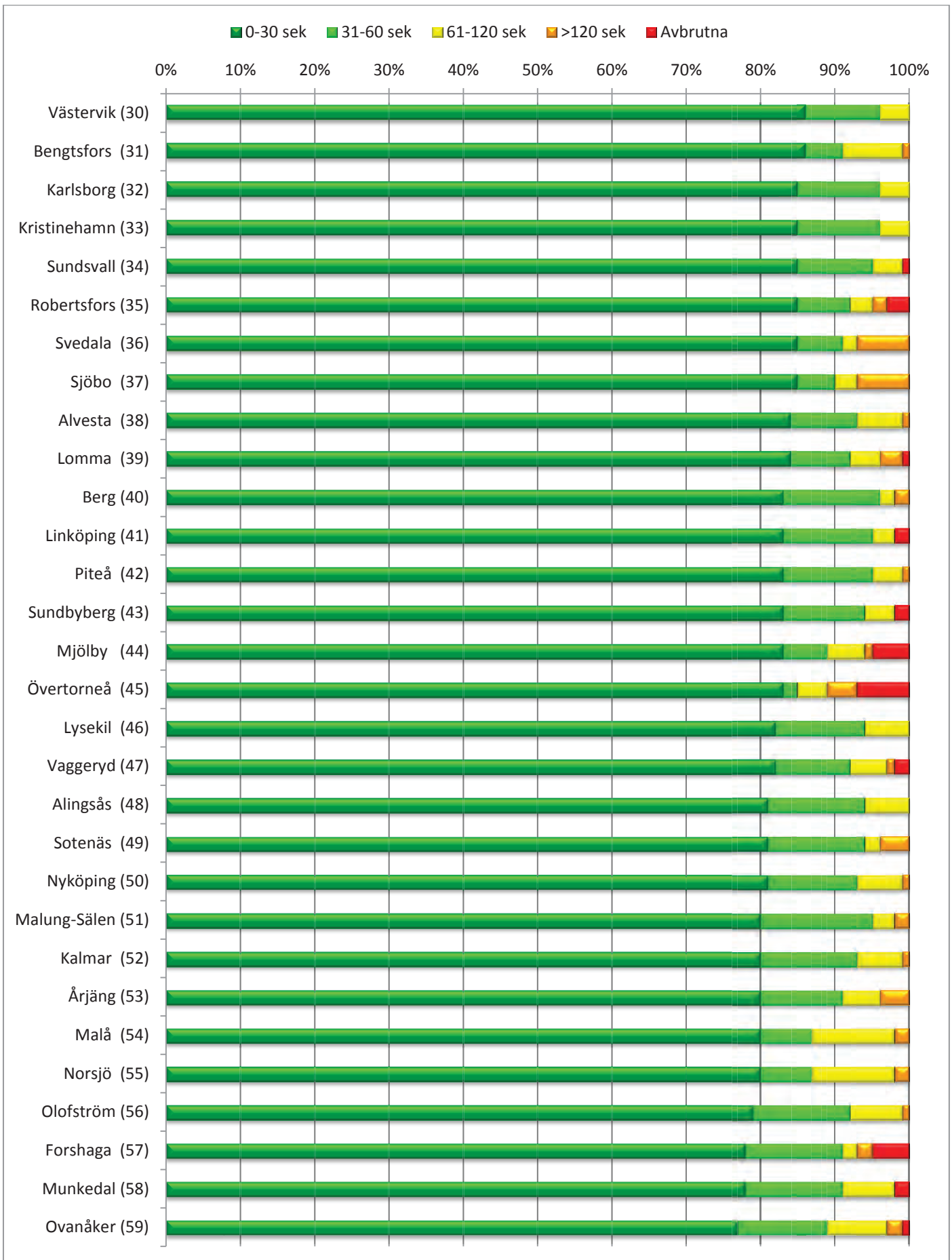
SVARSTID 1: Till Huvudnummer

Mätparameter T6: Vi har här mätt tiden från den första ringsignalen vi hör till att någon har svarat på ert huvudnummer. Diagrammet är delat på fem sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (mörkgrön parameter). (Obs – skalan är ändrad sedan KKiK -2014. I bilagan "Samtalsspecifikation" visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.) Er kommuns placering är 143 av 150 (1 är högst och 150 lägst).

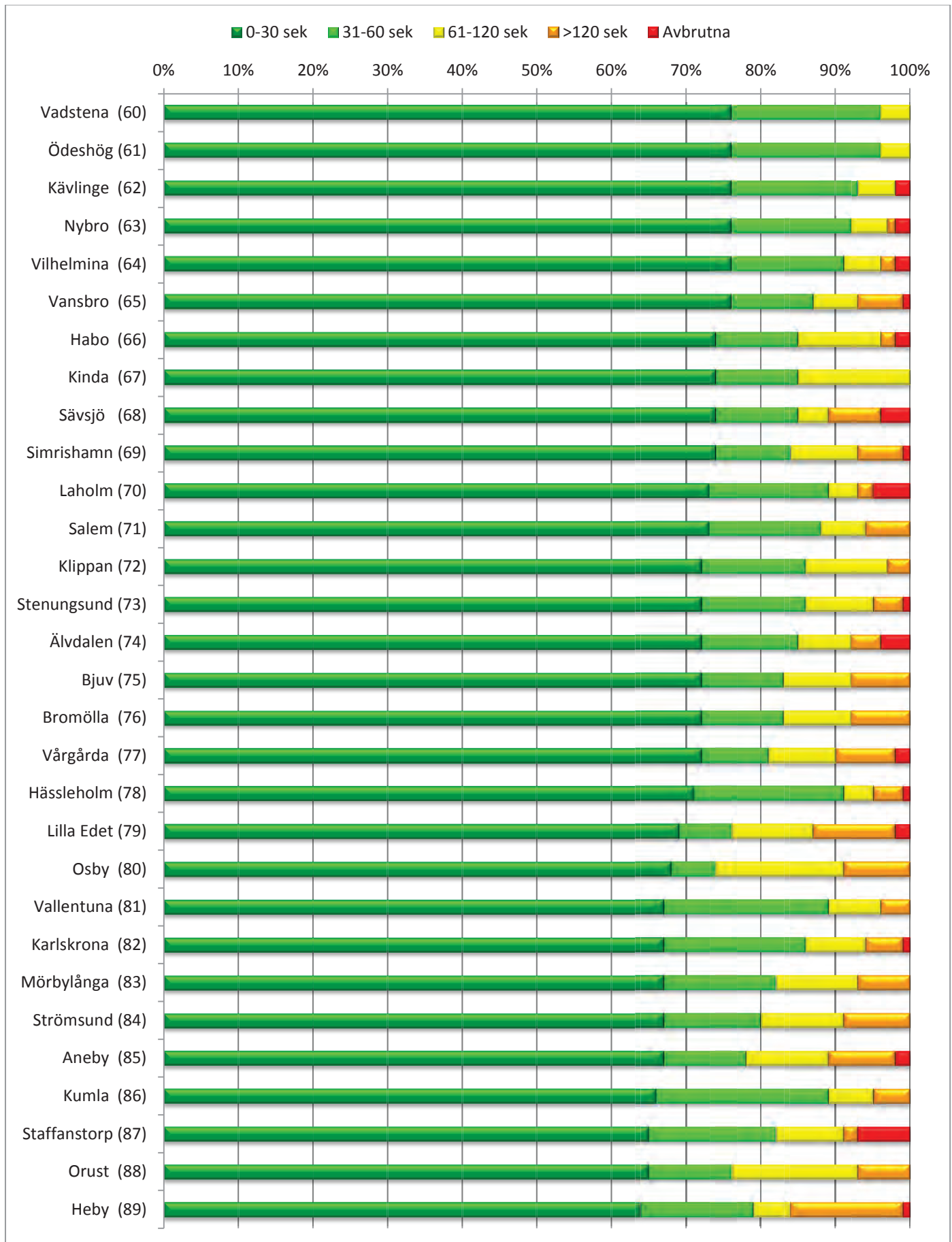
Er totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



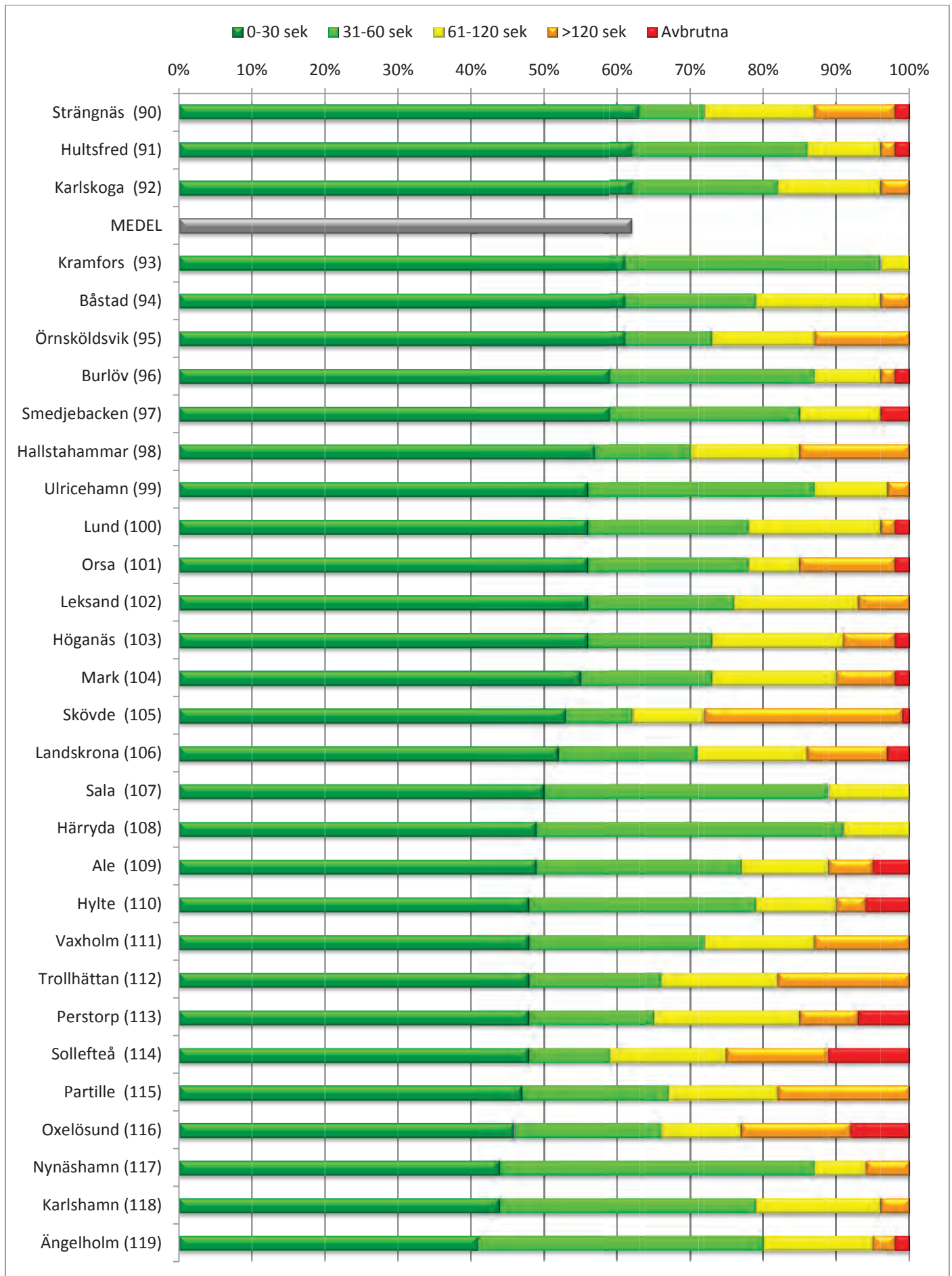
SVARSTID 1: Huvudnummer (Extra PROFITEL-parameter), forts.



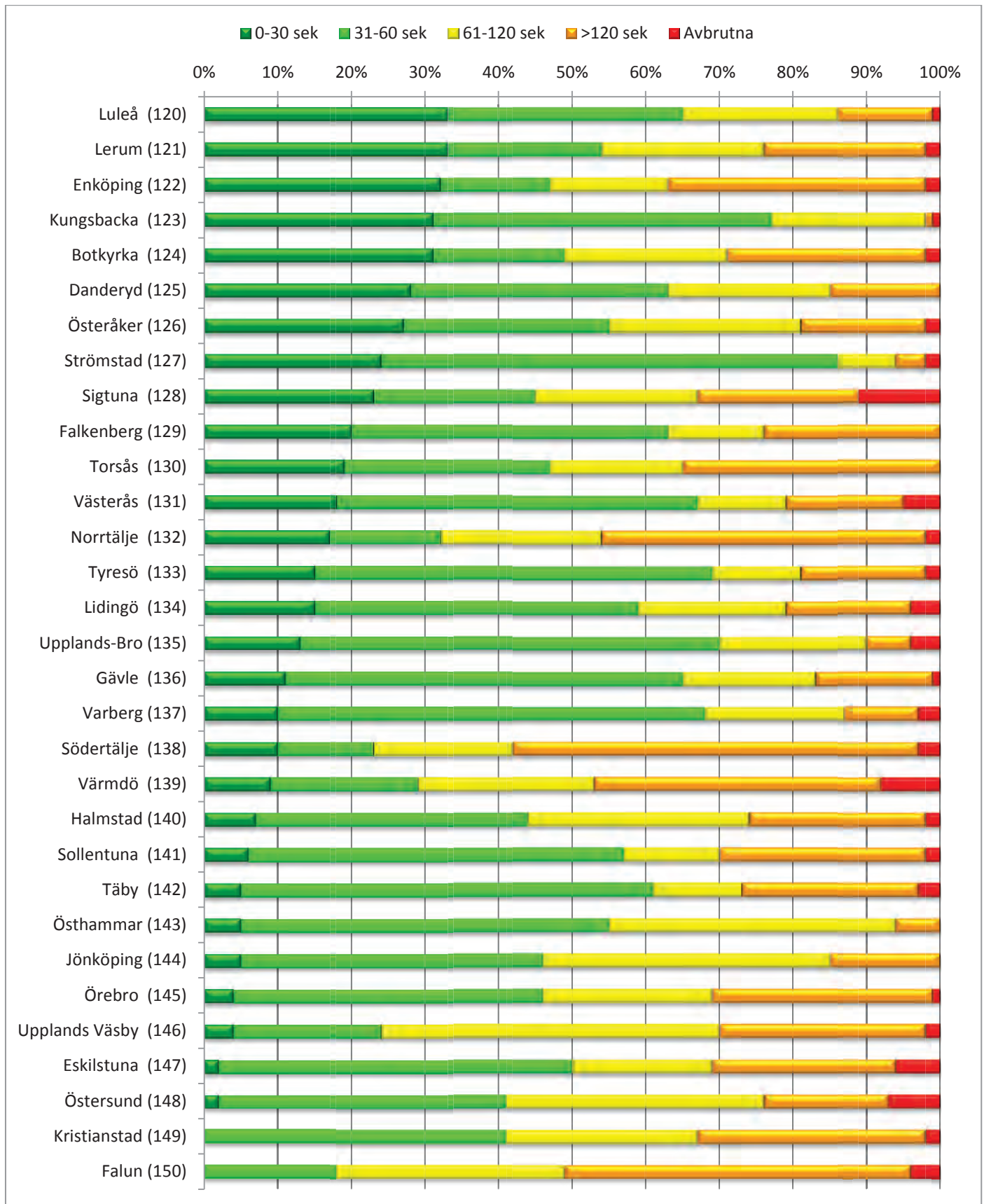
SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.

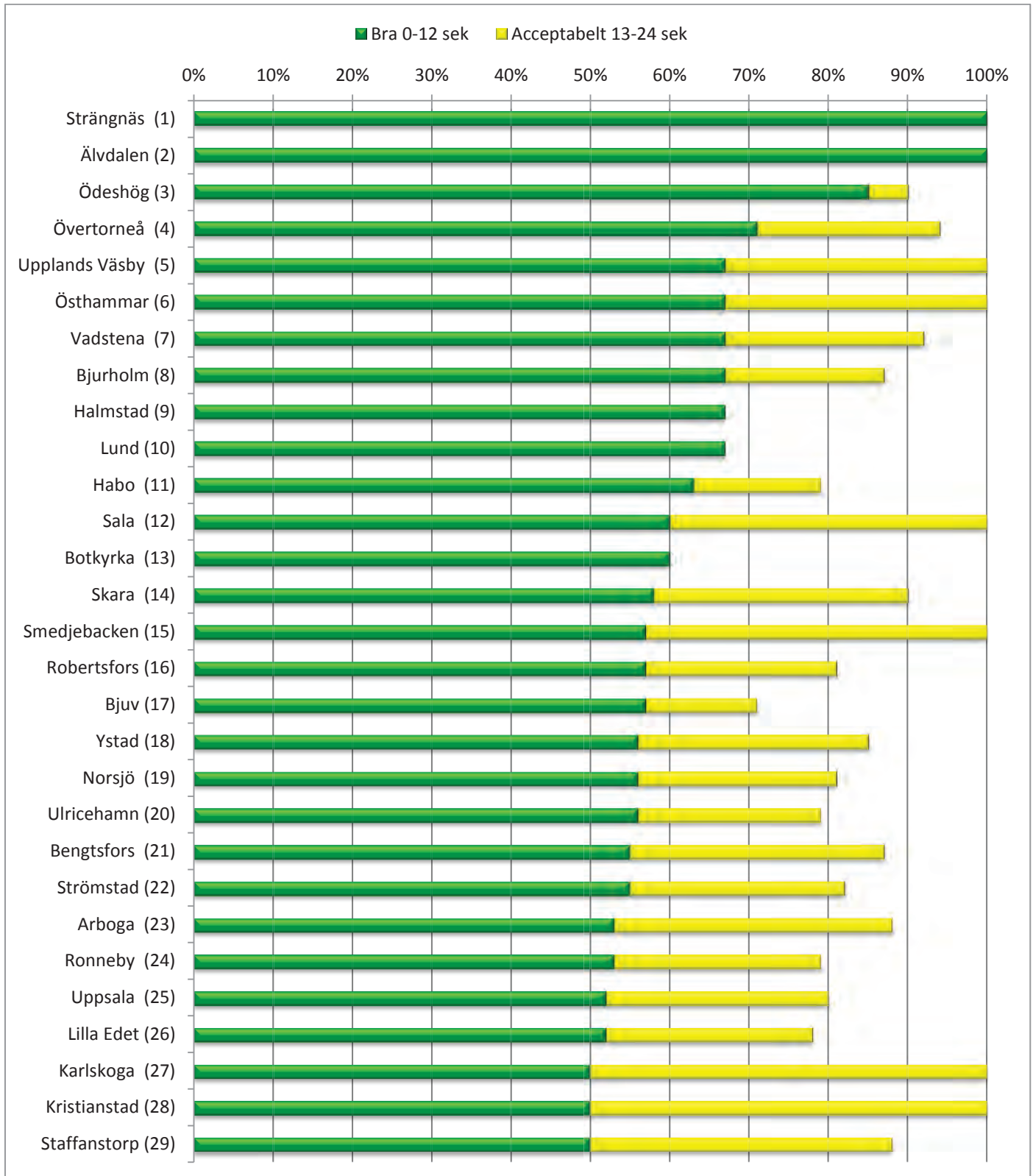


Kommentar: Snabba svarstider är alltid bra och bör eftersträvas. Svarstider inom 30 sekunder (mörkgrön stapel) upplevs som snabba och professionella. Svarstiden beräknas från första ringsignalen och omfattar även tiden för eventuella talsvarssystem/menyval. Risken att man förlorar samtal om väntetiderna är långa finns. Långa svarstider sänker servicegraden eftersom svarstiden utgör det absolut första intrycket. Er kommuns resultat är **betydligt lägre än** genomsnittet. (Se i övrigt på sidorna 6-7 om kommentarer rörande svarstider.)

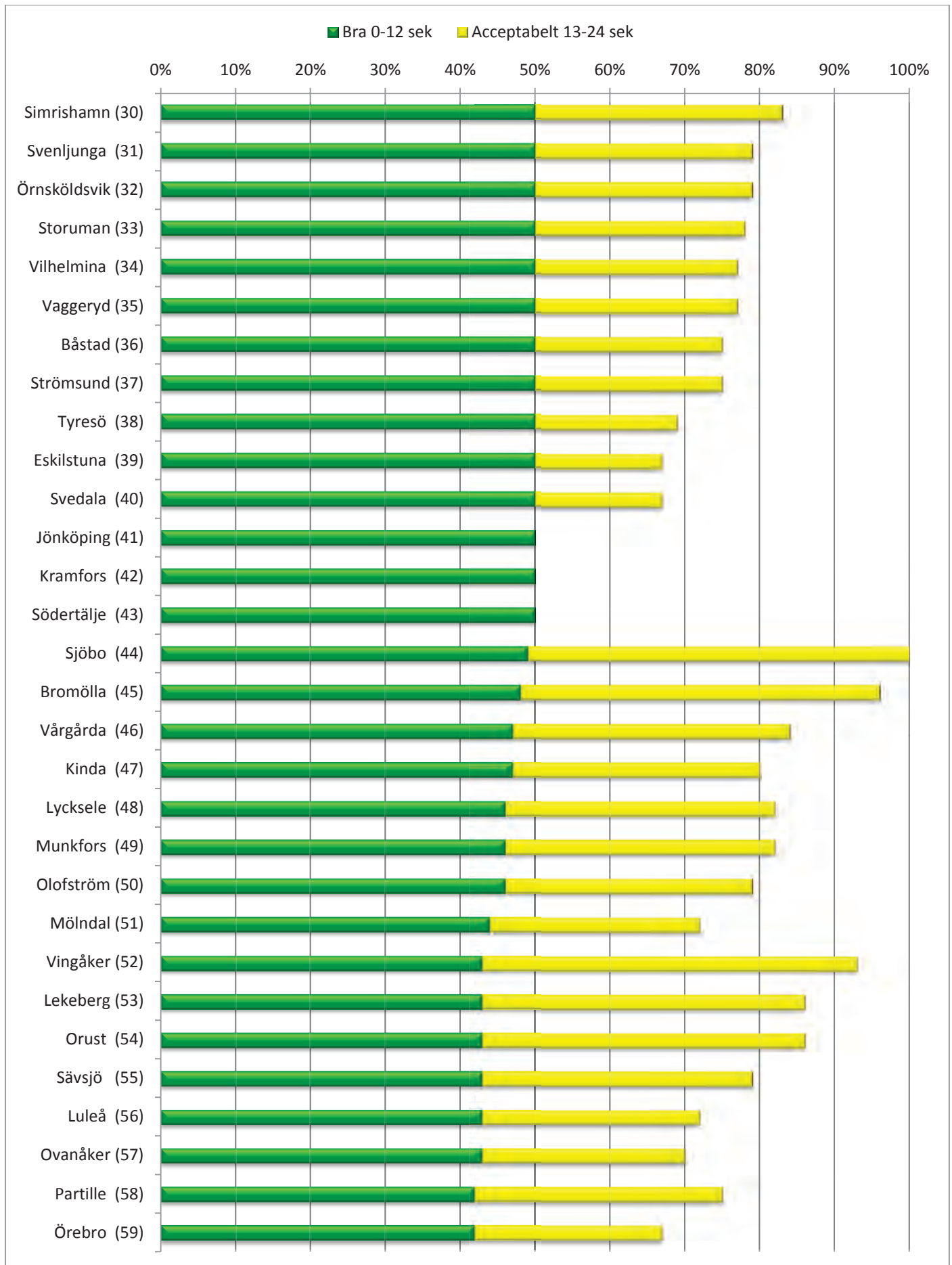
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan

Mätparameter T 7: Vi har här mätt tiden från det att den svarande personen har kopplat samtalet vidare till att en annan person har svarat och besvarat frågan. Vi har avbrutit samtalet om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder. Diagrammet är delat på fem sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är 6 av 145. (1 är högst och 145 lägst – fem kommuner hade inga kopplade samtal). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider.

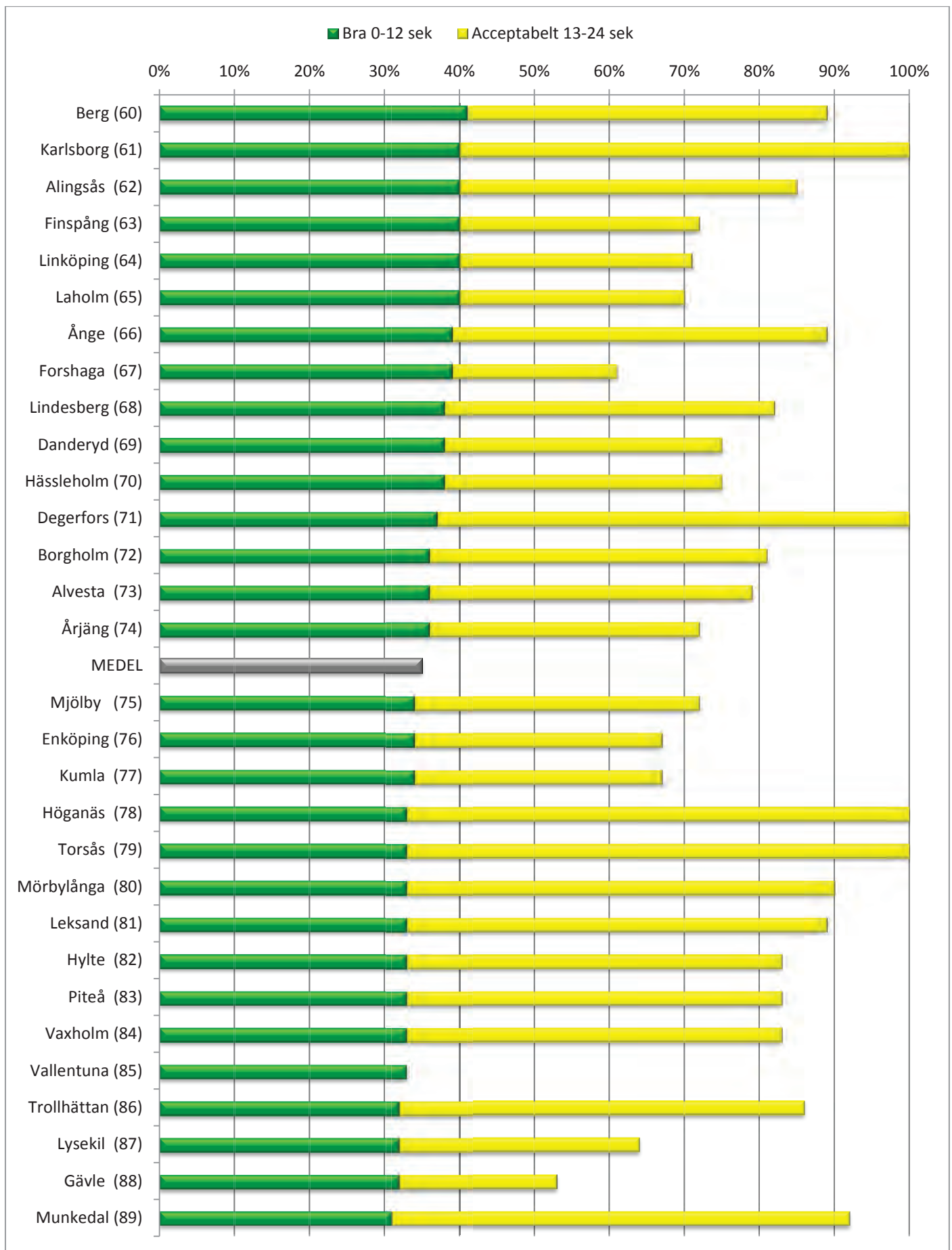
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



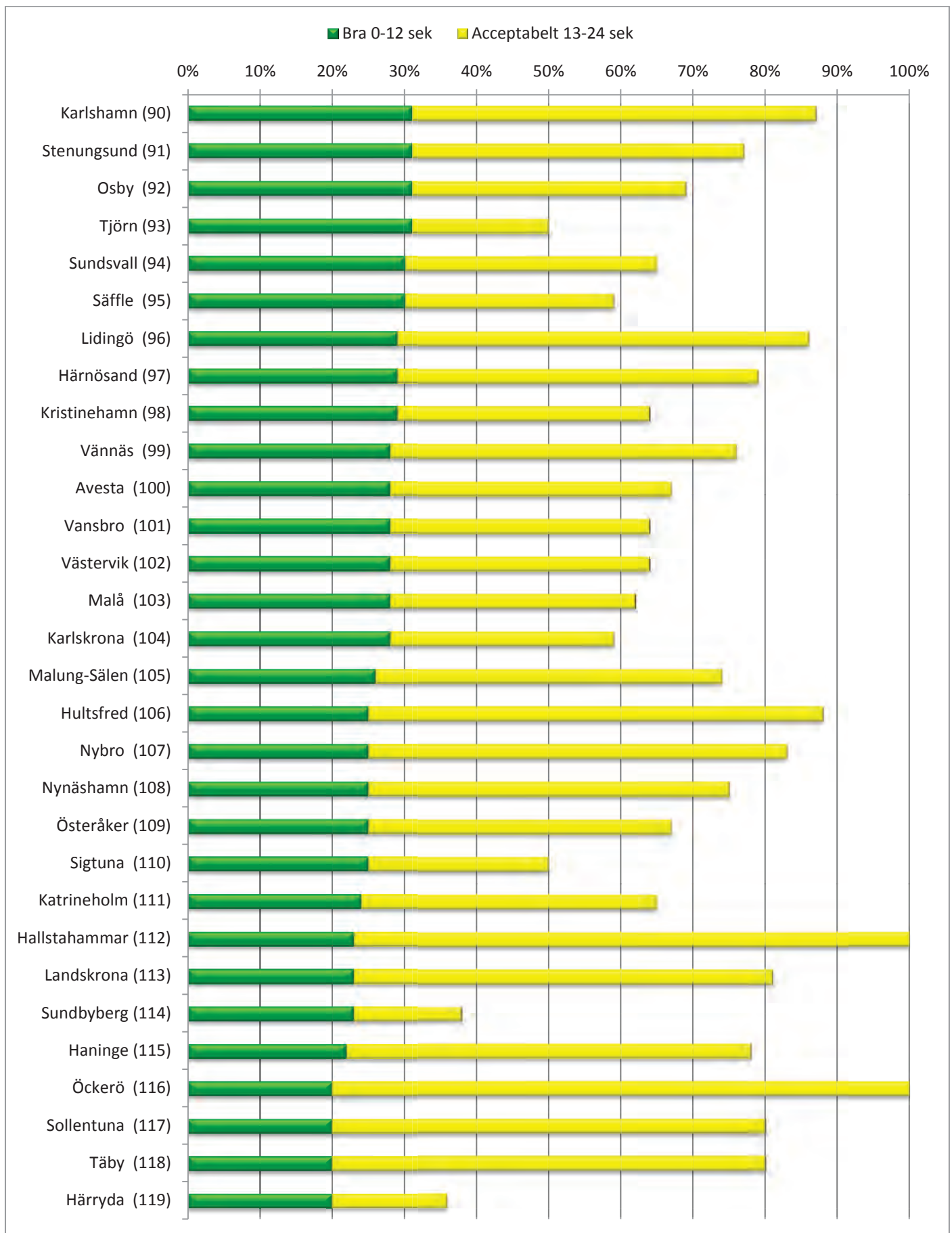
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts.



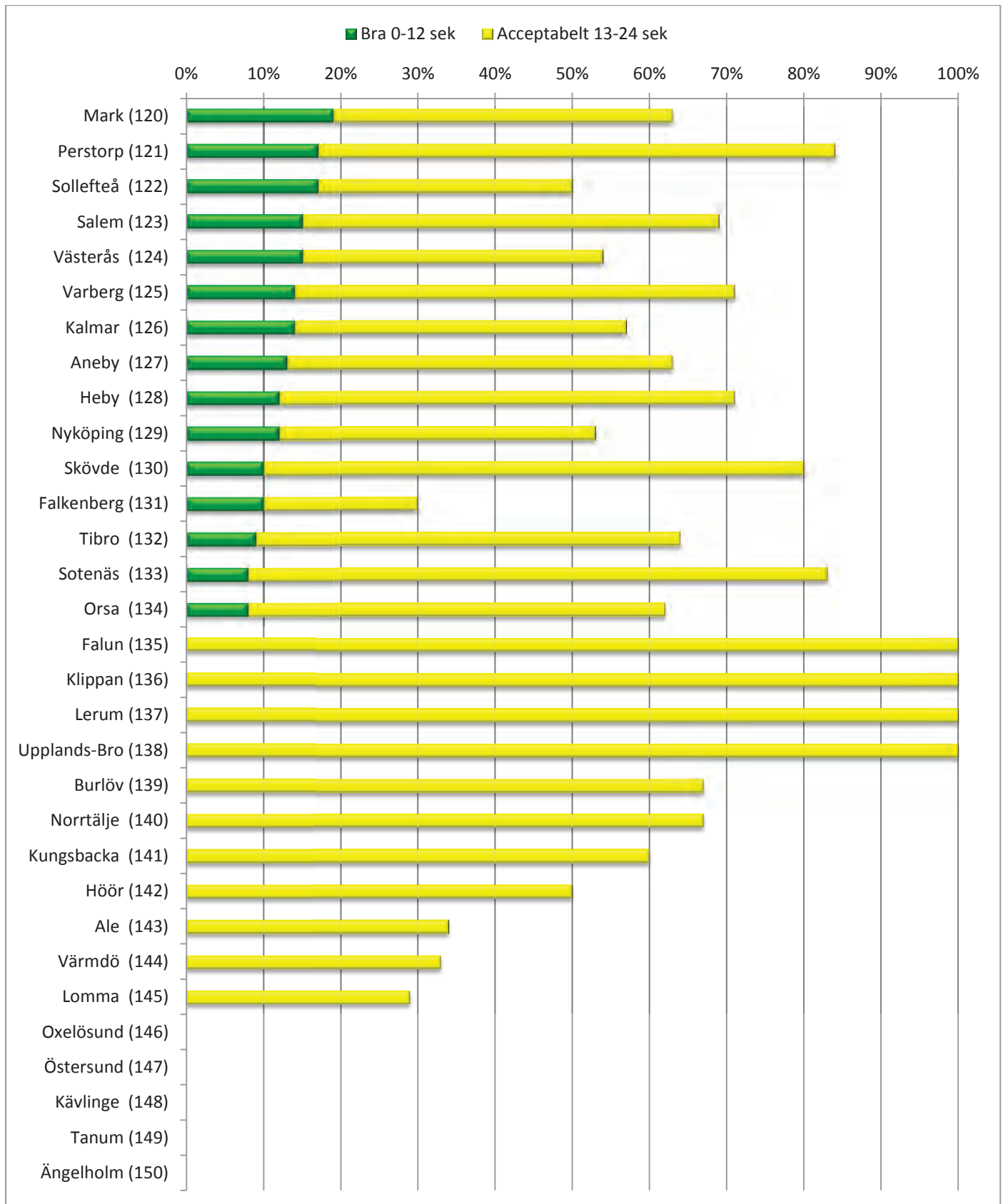
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts

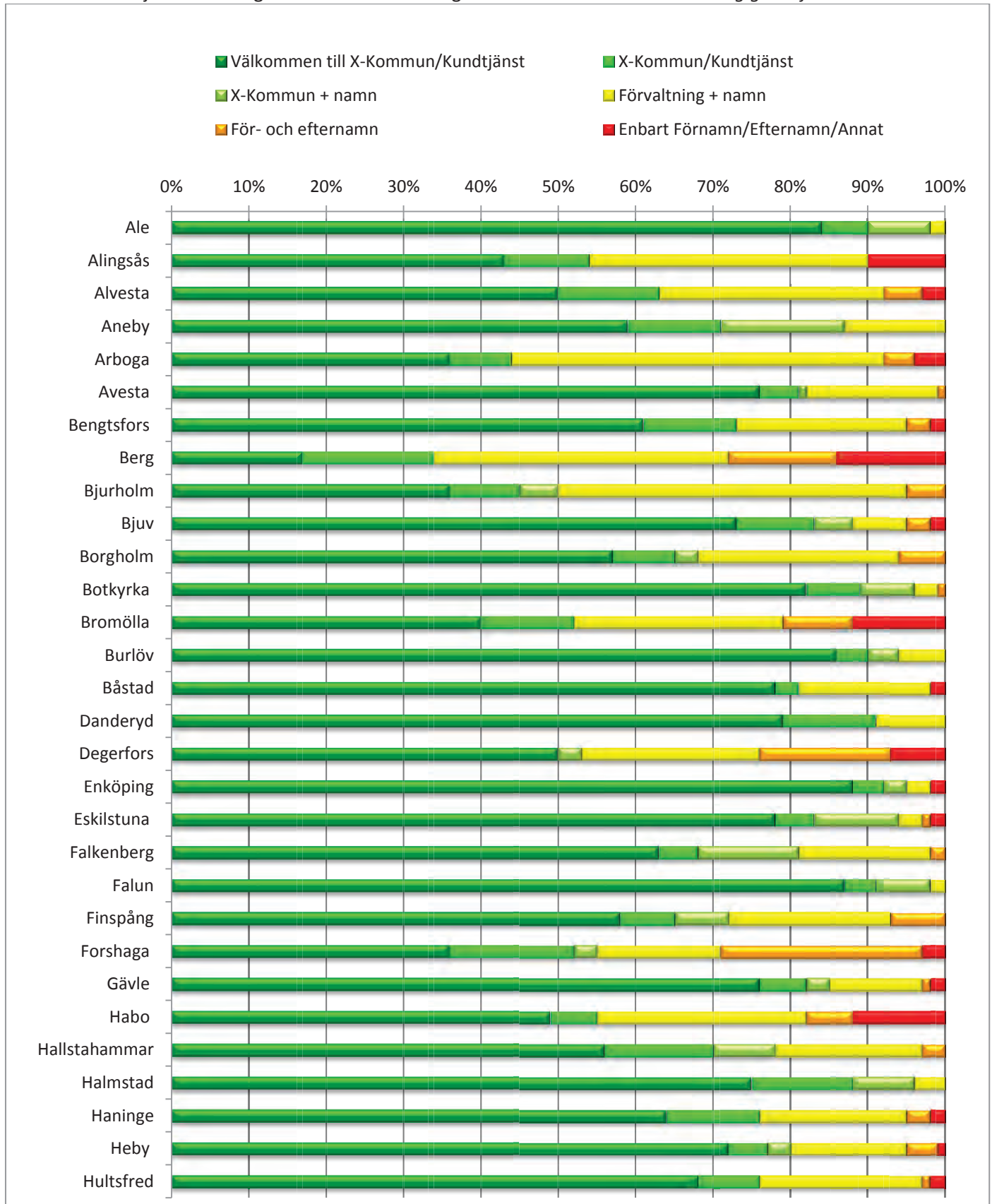


Kommentar: (Underlagen till detta diagram kan vara litet, d.v.s. antalet bedömda samtal kan vara få.) De svarande kan ha varit handläggare, personal på kundtjänst eller kontaktcenter. Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här finns risken att man förlorar samtal om väntetiden blir lång. Risken är dock mindre än för långa svarstider i samtal till huvudnumret, eftersom samtalet redan har tagits emot. En ökad svarstid sänker dock alltid servicegraden, vilket man måste vara observant på. Er kommuns resultat är **betydligt högre än** genomsnittet.

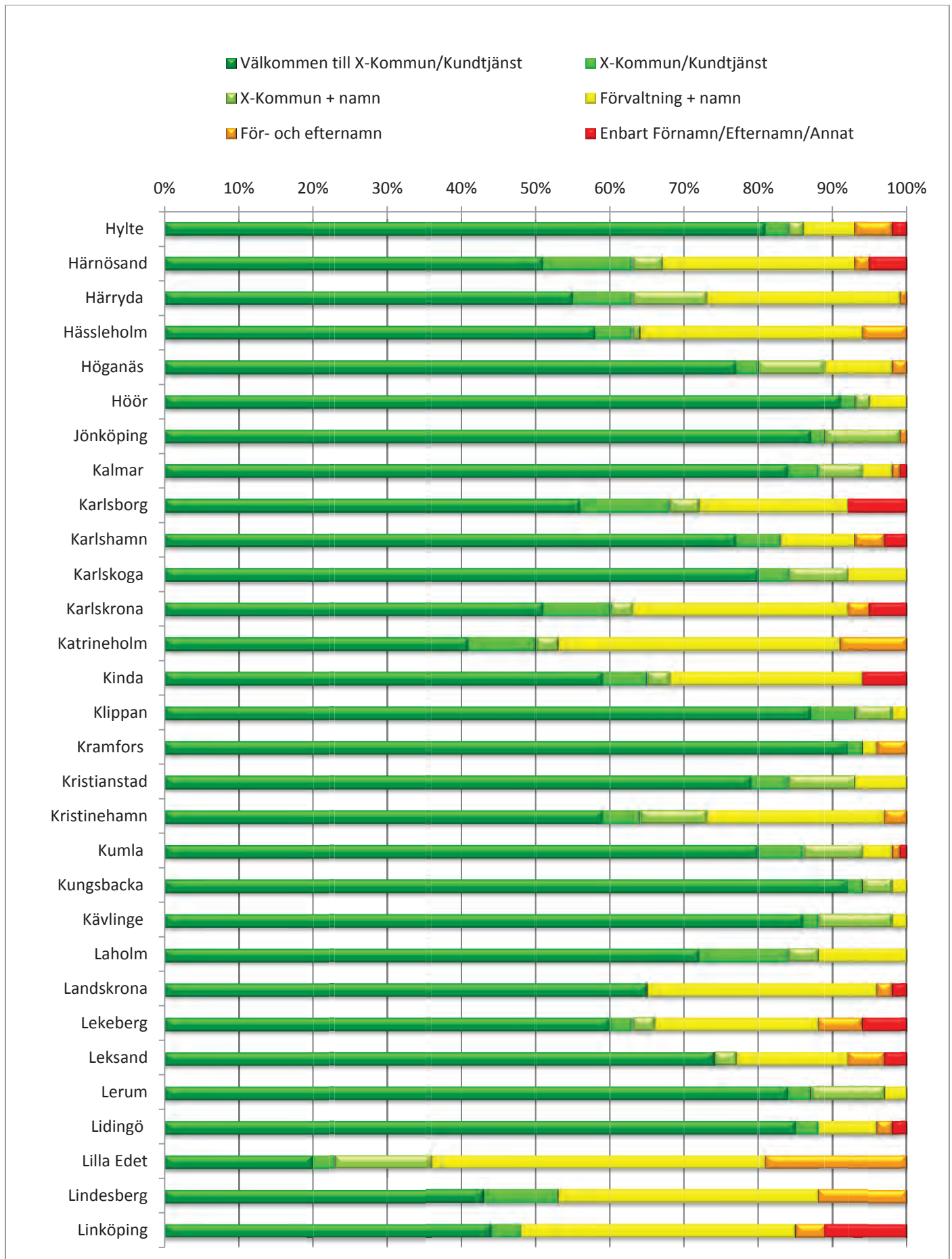
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T8: När vi får svar av Kontaktcentret/Kundtjänsten/Handläggaren noteras deras hälsningsfraser. Fraser som t.ex. "Kommun + för- och efternamn", "Område + för- och efternamn" uppfattas mer positivt än fraser som "För- och efternamn", "Förnamn" eller "Efternamn". Diagrammet är delat på fem sidor och visar hälsningsfrasen av de som svarat på frågorna. Presentation i bokstavsordning.

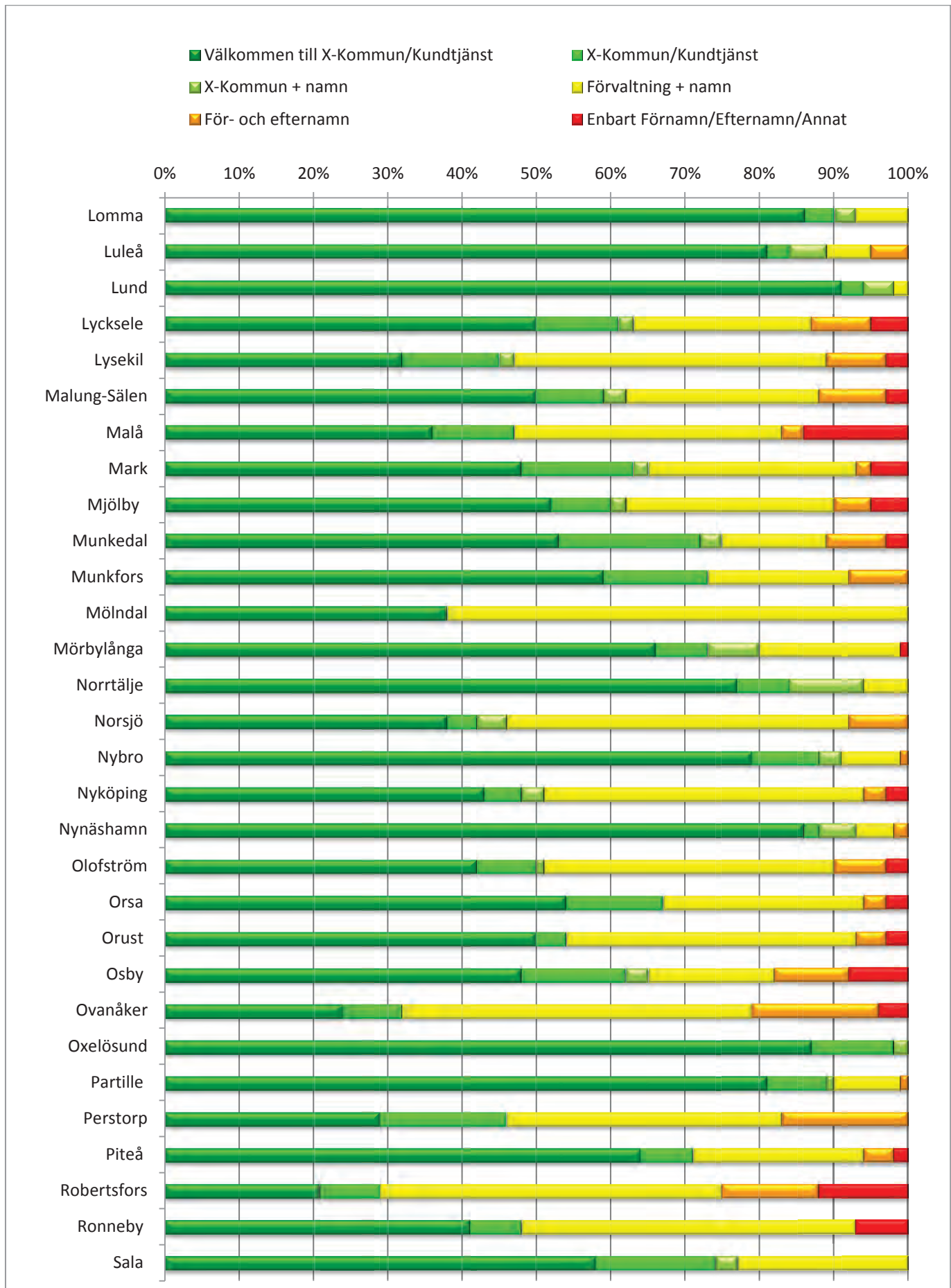
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: *Kvalitetsbedömning görs ej här.*



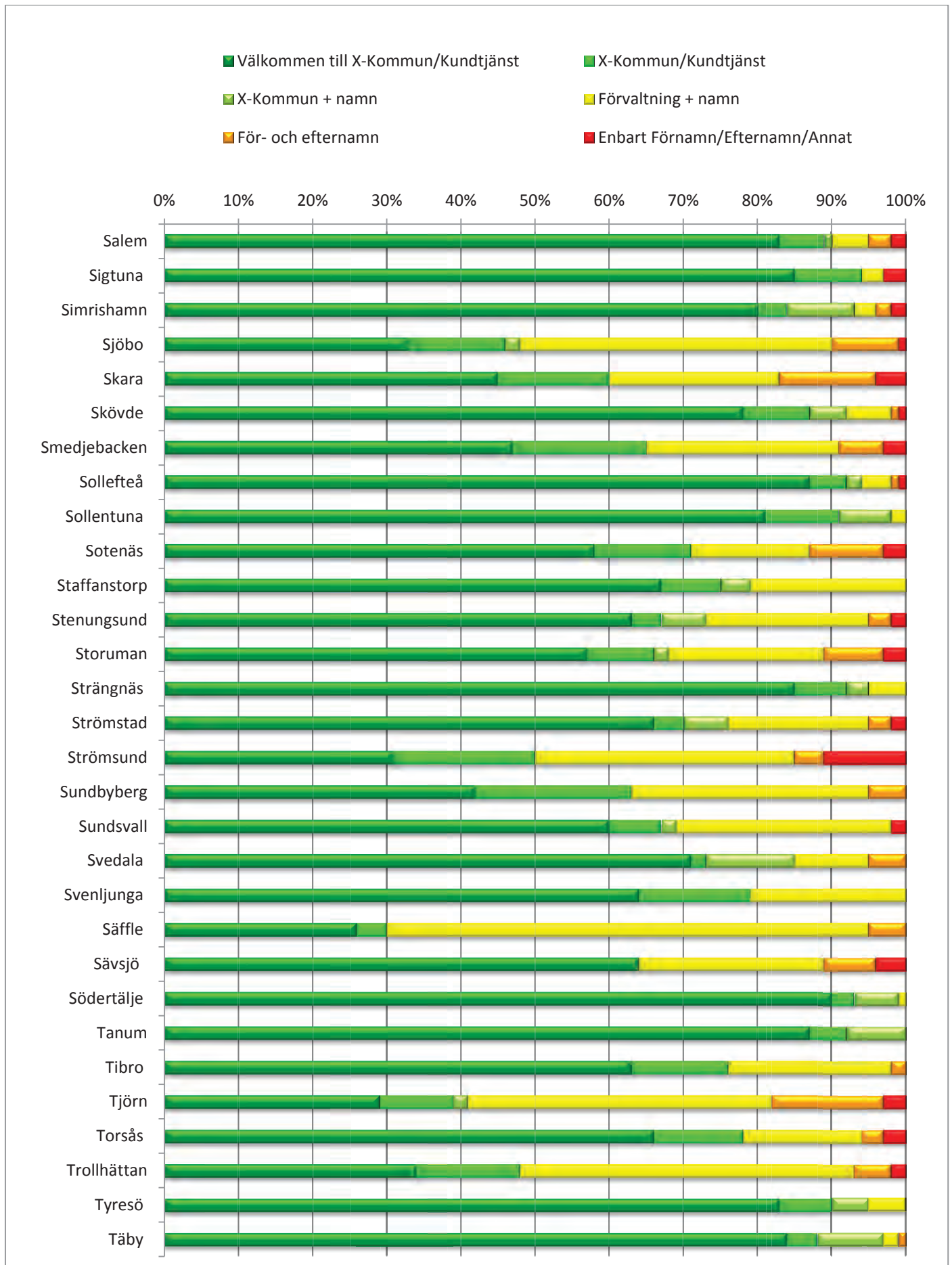
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.





Region Mitt
Polisområde Uppsala
Lpo Norduppland



Samverkansöverenskommelse mellan Polisen och Östhammars Kommun för tiden 2019-01-01 till 2021-12-31

Parter

Lokalpolisområde Norduppland och Östhammars kommun.

Trygg i Östhammars Kommun (TRÖ)

Det lokala brottsförebyggande rådet, *Trygg i Östhammars Kommun (TRÖ)*, arbetar med brottsförebyggande åtgärder som grundar sig på statistik från polisen och genomförda undersökningar. Grunden till det brottsförebyggande arbetet är detta samverkansavtal.

TRÖ i Östhammar har bland annat följande uppgifter;

- Utifrån problem och resursinventering finna lösningar direkt, i arbetsgrupper eller i projektförm
- Lokala problem ska lösas av lokala resurser
- Samverka med flera aktörer för att öka tryggheten i Östhammars kommun

Syfte

Samverkansöverenskommen har till syfte att utveckla samverkan mellan Polisen och Östhammars kommuns verksamheter inom brotts-, alkohol- och drogförebyggande arbete. Samverkan sker inom gemensamt framtagna utvecklingsområden. Målet är att förankra, utöka och fördjupa samverkan och samarbetet mellan kommun och polis. Därigenom ska tryggheten för invånare och verksamma i Östhammars kommun bibehållas på den redan höga nivå som tidigare uppmäts. Samverkan ska utvecklas och ingå i respektive organisations ordinarie verksamhet. Vardera part bär ansvaret för att avtalets intentioner och åtaganden görs kända för berörda medarbetare inom respektive verksamhet.

I samverkansöverenskommelsen är definitionen av unga/ungdomar, om inget annat anges, ungdomar upp till 18 år.

Gemensamma mål och indikatorer

De övergripande områden kommunen och polisen valt att prioritera och samverka kring är följande:

1. Brottsförebyggande arbete
2. Alkohol och andra droger bland ungdomar

Utifrån dessa övergripande områden har ett antal mål prioriterats:

1. Starta upp ett långsiktigt brottsförebyggande arbete
2. Andelen ungdomar som berusnings dricker skall minska
3. Andelen ungdomar som testar övriga droger ska minska
4. Andelen ungdomar som använder tobak ska minska
5. Langningen till ungdomar under 20 år ska minska

Parternas åtaganden

Gemensam värdegrund:

Båda parter ska vara lyhörda för, och på ett tidigt stadium upptäcka och bryta, ett normbrytande beteende. Arbetet skall bygga på normer och värderingar som främjar barns och ungas utveckling, stärker och utvecklar skyddsfaktorer samt minimerar riskfaktorer.

Parterna ska arbeta för att skapa dialog med barn och unga.

Gemensamma strategier:

Brotts-, alkohol- och drogförebyggande arbetet ska bedrivas kunskapsbaserat och systematiskt. Arbetet ska omfatta verksamheternas långsiktiga och kortsiktiga mål och arbete på olika nivåer. Kärnan i samverkan är polis, skola, kultur, fritid och socialtjänst. Övrig kommunal verksamhet ska vara delaktig i detta arbete. För att det förebyggande arbetet ska få bäst effekt bör arbetet även innefatta andra aktörer, såsom intresseorganisationer, föreningar, myndigheter, Region Uppsala och företag.

Åtaganden:

Det mesta brottsförebyggande arbetet bedrivs i de ordinarie verksamheterna. Vid speciella åtaganden eller problem finns det anledning att samverka och prioritera resurserna, detta sker då genom överenskommelse mellan berörda parter.

Var och en av parterna i samverkansöverenskommelsen formulerar egna åtaganden som ingår i respektive verksamhetens reguljära verksamhetsplan. Dessa åtaganden skall bidra till

Samverkansöverenskommelsens måluppfyllelse. Verksamhetsplanen redovisas och följs upp årligen i respektive ordinarie organisation.

Polisens åtaganden:

Polisen ska ha nolltolerans och arbeta aktivt med prioriterade områden. Aktivt arbete innebär att upprätta promemorior och polisanmälningar vid behov samt motarbeta överlåtelse av alkohol, narkotika och tobak till ungdomar. Detta görs främst genom;

- 14 kap 1§ SoL anmälningar vid missförhållanden i den unges hemmiljö.
- Linköpsmodellen där det finns misstanke om att den unge missbrukar narkotika.
- Kronobergsmodellen för att motverka både efterfrågan och tillgången på alkohol, samt göra det mindre attraktivt för ungdomar att dricka alkohol.
- Restaurangkontroller och tobakskontroller, enskilt eller i samarbete med kommunens representanter.

Polisen skall också arbeta för att skapa ett bra klimat mellan unga och polisen som bygger på kommunikation och förtroende. Positiva värderingar och normer skall spridas vid varje bemötande.

Kommunens åtaganden:

Kommunen ska arbeta förebyggande och hälsofrämjande samt utifrån antagen värdegrund.

Kommunen ska uppmuntra till aktiviteter inom drogfria arenor. Specifika åtaganden kommer att presenteras inom verksamhetsplanen för individ och familjeomsorgen på socialförvaltningen samt elevhälsan.

Socialnämnden ska:

- Enligt socialtjänstlagen hantera anmälningar om missförhållanden.
- Arbeta förebyggande och stödjande genom samtal.
- Samverka kring tillsynsarbete utifrån alkohollagen och tobakslagen.

Barn- och utbildningsnämnden ska:

- Integrera ANDT undervisning i skolans ordinarie verksamhet, elevhälsans personal ska delta i undervisningen om alkohol, narkotika, tobak och dopning.
- Enheten för medicinsk elevhälsa ska genomföra individuella hälsosamtal, där man bland annat för samtal om hälsa, levnadsvanor och samband mellan beroendeframkallande medel och ohälsa.
- Samverka med- och informera föräldrar om ANDT- frågor på föräldramöten och andra forum.

Uppföljning

Trygghetsundersökningar ska visa att andelen som känner sig trygga ska bibehållas på den redan höga nivå som tidigare undersökningar visat.

Redovisning i TRÖ

- Polisens brottsstatistik redovisas två gånger per år. Ansvarig för redovisningen är Kommunpolisen i området.
- Åtaganden inom respektive verksamhet redovisas i sin helhet minst en gång årligen.
- Aktuell lägesbeskrivning kring det förebyggande arbetet skall alltid föredras på varje möte av alla representerade parter, det för att vid behov kunna göra snabba insatser.

Avtalstid

Samverkansavtalet mellan Östhammars kommun och lokalpolisområde Östhammar, gäller under perioden 2019-01-01 och som längst till 2021-12-31.

.....
Ort och datum

.....
Ort och datum

.....
Jacob Spangenberg
Kommunstyrelsens ordförande

.....
Tomas Eriksson
LPO chef Norduppland