

## Bilaga Serviceåtaganden samhällsbyggnadsnämnden 2017

Delmål	Uppföljningsintervall	Målnivå	Gradering målnivå	Färg
<b>Avfall</b>				
Du har tillgång till en väl fungerande renhållning och avfallshantering. Du har möjlighet att själv påverka hämtningsintervallet för ditt avfall. Vid utebliven hämtning hämtar vi hushållsavfallet inom två dygn efter att vi fått in din anmälan.	Årligen i samband med årsbokslutet	1. Utvärdering genom avvikelserapportering.	95% eller mer hämtas inom två dygn vid utebliven hämtning	
			90-94% hämtas inom två dygn.	
			Mindre än 90% hämtas inom två dygn vid utebliven hämtning.	
		2. Målet är nöjd kund och det mäts genom SCBs Medborgarundersökning som görs 2017	90% eller fler ger kommunen godkänt betyg för sophämtning och 60% eller fler är nöjda med tillgängligheten på ÅVC.	
			80-89% ger kommunen godkänt betyg för sophämtning och mindre än 50-59% är nöjda med tillgängligheten på ÅVC.	
			Mindre än 80% ger kommunen godkänt betyg för sophämtning och mindre än 50% är nöjda med tillgängligheten på ÅVC.	
Du når aktuell information om avfall, taxor, kontaktuppgifter och bestämmelser på kommunens hemsida.	Årligen i samband med årsbokslutet	Målet är nöjd kund och det mäts genom SKL undersökning av hemsidor "Information till alla".	Tre av tre kategorier information hittades	
			Två av tre kategorier information hittades	
			Mindre än en kategori information hittades	
<b>Bygglov och tillstånd</b>				
Är dina handlingar kompletta, skickar vi beslut om bygglov inom 10 veckor. Förutsatt planlagt område och att förslaget inte strider mot planerna.	Årligen i samband med årsbokslutet	Att svar lämnas inom lagstadgad tid, 10 veckor, mäts genom uppföljning av handläggningstid.	95% eller fler ärenden klarar handläggningstiden	
			90-94% klarar handläggningstiden	
			Mindre än 90% klarar handläggningstiden	
Är dina handlingar kompletta, skickar vi beslut om anmälan värmepumpar och ansökan om avlopp inom 6 veckor.	Årligen i samband med årsbokslutet	Att svar lämnas inom förutsatt tid, mäts genom uppföljning av handläggningstid.	95% eller fler ärenden klarar handläggningstiden	
			90-94% klarar handläggningstiden	
			Mindre än 90% klarar handläggningstiden	
<b>Gator och vägar</b>				
Upptagning av sand/gatusopning på de gator som faller under kommunens ansvar är utförs senast 30/4.	Årligen i samband med årsbokslutet	Mäts genom dokumentation när arbetet utförs samt avvikelserapportering	Upptagning av sand/gatusopning 95% eller fler av kommunens gator före 30/4.	
			Upptagning av sand/gatusopning på 94- 80% av kommunens gator före 30/4.	
			Upptagning av sand/gatusopning mindre än 80% av kommunens gator före 30/4.	
Parkgrönytor klipps vid behov, riktvärde för grässets höjd får vara max 10 cm.	Bokslut 1 gång per år	Mäts genom dokumentation när arbetet utförs samt avvikelserapportering	95% eller fler av parkgrönytor klipps vid höjd max 10 cm.	
			94-80% av parkgrönytor klipps vid höjd max 10 cm.	

			Mindre än 80% av parkgrönytor klipps vid höjd max 10 cm.	
Övriga grönytor slås med slaghack 1 ggr/år	Bokslut 1 gång per år	Mäts genom dokumentation när arbetet utförs samt avvikelserapportering	Övriga grönytor slås med slaghack 1 ggr/år.	
			Övriga grönytor slås inte med slaghack.	
Hyltebruk, Rydöbruk, Torup, Drängsered, Brännögård, Landeryd, Långaryd, Kinnared och Unnaryd skall utsmyckas med belysning till jul, fjädrar till påsk samt med blommor och flaggor/vimplar under sommaren	Bokslut 1 gång per år	Kontroll på plats	Utsmyckning i hela kommunen vid jul, påsk och sommar.	
			Utsmyckning i 4-8 av kommunens tätorter.	
			Utsmyckning i mindre än tre av kommunens tätorter.	
Kommunens badplatser skall vara rena och säkra genom daglig tillsyn.	Bokslut 1 gång per år	Mäts genom dokumentation när arbetet utförs samt avvikelserapportering	Daglig tillsyn (vardagar).	
			Tillsyn var fjärde dag.	
			Tillsyn en gång per veckan.	
<b>Vatten och avlopp</b>				
Du kan räkna med att vi vidtar omedelbara åtgärder när det uppstår problem med vattenkvalitén eller vattenförsörjningen	Bokslut 1 gång per år	Dokumentation av insatser	95% eller fler av händelserna åtgärdas inom ett dygn	
			94-90% åtgärdas inom ett dygn	
			Mindre än 90% åtgärdas inom ett dygn	
Du kan räkna med att vi vidtar omedelbara åtgärder när det uppstår problem med avloppet, såsom avloppsstopp inom 4 timmar efter anmälan.	Bokslut 1 gång per år	Dokumentation av insatser	I 95% eller fler av fallen har åtgärder vidtagits inom fyra timmar	
			I 95% eller fler av fallen har åtgärder vidtagits inom ett dygn	
			I 95% av fallen har åtgärder vidtagits inom fyra dagar	
	Bokslut 1 gång per år	Målet är nöjd kund och det mäts genom SKL undersökning av hemsidor "Information till alla".	Grön markering i SKLs undersökning	
			Gul markering i SKLs undersökning	
			Röd markering i SKLs undersökning	
Du blir som brukare informerad om planerade underhålls- och reparationsarbeten minst 7 arbetsdagar i förväg	Bokslut 1 gång per år	Dokumentation av insats	I mer än 95% av fallen har man fått information 7 dagar i förväg	
			I 90-94% av fallen har man fått information 7 dagar i förväg	
			I mindre än 90% av fallen har man fått informationen 7 dagar i förväg.	
<b>Kost och lokalvård</b>				
Vi erbjuder hygienisk kost som alla kan äta oavsett allergi eller andra specialbehov	Bokslut 1 gång per år	Rapport vid bokslut. Mäts genom antal avvikelserapporter samt procent av kostpersonal som fått fortbildning i hygien inom rekommenderad tidsintervall	95-100% fortbildad personal	
			85-94% fortbildad personal	
			0-84% fortbildad pers.	
Vi ser till att alla matsedlar finns tillgängliga för föräldrar och närstående.	Bokslut 1 gång per år	Rapport vid bokslut. Mäts genom antal avvikelserapporter	0-5 avvikelser	
			6-10 avvikelser	

			Mer än 10 avvikelser	
Vi serverar mat som slutbrukarna känner att de har fått vara med och påverka innehållet i.	Bokslut 1 gång per år	Rapport vid bokslut. Mäts genom antal genomförda matråd i förhållande till serveringsställen samt antal genomförda och utvärderade enkätundersökningar i förhållande till beställande enheter inom grundskolan och antal omsorgstagare	80-100% matråd + 75-100% tillfrågade matgäster med utvärderade svar	
			50-79% matråd + 50-74% tillfrågade matgäster med utvärderade svar	
			0-49% matråd + 0-49% tillfrågade matgäster med utvärderade svar	
Vi städar på ett sätt som uppfyller branschens rekommendationer och/eller internkundens kvalitetsönsknings	Bokslut 1 gång per år	Rapport vid bokslut. Mäts genom procent lokalvårdare som genomgått certifierad utbildning samt procent positiva testresultat i enlighet med INSTA800	80-100% utbildad personal + 0-20% negativa testresultat	
			70-79% utbildad personal + 21-50% negativa testresultat	
			Mindre än 70% utbildad personal + mer än 50% negativa testresultat	