Kundserviceenheten

Miljöberättelse

2021-11-22

Upprättat av: Johan Samuelsson, Nina Nyman

Antaget av: Georgios Katsikiotis

Innehållsförteckning

[1 Verksamhetsinformation 4](#_Toc100142407)

[2 Organisation och verksamhet 5](#_Toc100142408)

[2.1 Ledarskap, ansvar och delaktighet 5](#_Toc100142409)

[3 Sammanfattning av Kundserviceenhetens miljöpåverkan 6](#_Toc100142410)

[4 Kundserviceenhetens målsättningar 8](#_Toc100142411)

[5 NACKAS MILJÖPROGRAM 2016–2030 9](#_Toc100142412)

[6 Nackas strategiska mål 10](#_Toc100142413)

[6.1 Begränsad klimatpåverkan 10](#_Toc100142414)

[6.2 Frisk luft 10](#_Toc100142415)

[6.3 Giftfri miljö 10](#_Toc100142416)

[6.4 Levande sjöar, vattendrag och hav i balans 11](#_Toc100142417)

[6.5 God bebyggd miljö 11](#_Toc100142418)

[6.6 Ett rikt växt- och djurliv 12](#_Toc100142419)

[7 Genomförda miljöförbättringar 13](#_Toc100142420)

[7.1 Befintlig dokumentation 13](#_Toc100142421)

[7.1.1 Kompetens/support 13](#_Toc100142422)

[7.1.2 Inköp och leverantörer 13](#_Toc100142423)

[7.1.3 Transporter 14](#_Toc100142424)

[7.1.4 Energi 14](#_Toc100142425)

[7.1.5 Avfall 14](#_Toc100142426)

[8 Handlingsprogram och miljömål för 2021 15](#_Toc100142427)

[8.1 Handlingsprogram – processflöde 15](#_Toc100142428)

[8.2 Miljömål - Kompetens/Support 16](#_Toc100142429)

[8.3 Miljömål - Inköp och leverantörer 16](#_Toc100142430)

[8.4 Miljömål - Transporter 16](#_Toc100142431)

[8.5 Miljömål - Energi 17](#_Toc100142432)

[8.6 Miljömål - Avfall 17](#_Toc100142433)

[9 Avvikelsehantering och förbättringsförslag 19](#_Toc100142434)

# Verksamhetsinformation

**Kundserviceenheten Nacka kommun**

Adress: Granitvägen 15

131 81 NACKA

Telefonnummer: 08-718 92 50

E-postadress: info@nacka.se

Miljöansvarig: Georgios Katsikiotis

Telefonnummer: 08-718 90 51

Hemsida: www.nacka.se

Organisationsnummer: 212000-0167

Antal anställda: 52

# Organisation och verksamhet

Kundserviceenheten är uppdelat i två fokusområden, extern service till medborgare och företag samt intern service till kommunens medarbetare. Kundserviceenheten tar emot inkommande ärenden till kommunen och fördelar de ärenden som inte går att svara på i första kontakt till någon av de andra verksamheterna inom Nacka kommun. Den interna servicen ska stödja och underlätta för kommunens kärnverksamheter. Totalt servar vi cirka 140 kommunala enheter. Kundserviceenheten består av sex olika grupper; Admingruppen, Arbetsplatsservice, Bokningsgruppen, Intern service, Reception och Telefonin. Arbetsplatsservice ansvarsområde ligger i att erbjuda kommunens enheter service inom områden som; posthantering, grafisk service, arbetsplatsservice samt konferensservice. Intern service hanterar IT- och support via telefon, e-mail samt över disk. Intern service tar dessutom hand om alla felanmälningar som rör stadshuset. Receptionen tar emot och hjälper besökare till Nacka stadshus. Telefonin hanterar kommunens telefoniväxel, och svarar på frågor samt fördelar ärenden vidare ut i organisationen. Admingruppen hanterar olika typer av administrativa uppgifter, såsom vigsel, färdtjänst och faderskapsintyg. Bokningsgruppen hanterar bokning av lokaler från föreningar och privatpersoner.

Det är kundens behov som styr och arbetet utförs i nära samarbete med kommunens övriga verksamheter. Resultatet blir en bättre samordning som billigare och enhetligare service till kunderna.

Vårt miljöarbete och diplomering startade 2011 och vi har omdiplomerat oss varje år sedan dess. 2019 blev första året att diplomera oss efter den nya omorganisationen.

## Ledarskap, ansvar och delaktighet

Enhetschefen för Kundserviceenheten Georgios Katsikiotis är den som är ansvarig för lagefterlevnad och tar beslut i form av resurser och budget.

Johan Samuelsson och Nina Nyman samordnar miljöarbetet som miljöansvariga.

Ledningens genomgång går till på så sätt att miljöarbetet följs upp och presenteras kontinuerligt under året vid varje enhetsmöten. På enhetsmötena stämmer vi av hur det går med diverse projekt som påverkar miljöklimatet på enheten. Eftersom en del av miljömålen involverar olika projekt inom Kundserviceenheten, så involveras således samtliga medarbetare i miljöarbetet. Enhetschefen tar tillsammans med nyckelpersoner inom miljöarbetet fram en tidsplan för de olika miljömålen som pågår under året.

År 2020 och 2021 har varit ett speciellt år för många i och med den globala pandemin. Kundserviceenheten har i stora drag behövt ställa om sitt arbete med hjälp av digitala verktyg och många medarbetare har uteslutande arbetat på distans från hemmet. Detta har varit både till fördel och nackdel för hur vi bedriver våra servicefunktioner. Den digitala omställningen har medfört att nya arbetssätt har behövt implementeras och det har också haft stor påverkan på vårt miljöarbete. Vi har bland annat behövt bedriva fler digitala initiativ kopplat till miljöområdet och färre initiativ kopplat till arbetslokalerna. Beläggningen i stadshuset har under pandemin legat på cirka 20% av ordinarie medarbetare, vilket har medfört färre avvikelser inom miljöområdet kopplat till den fysiska arbetsmiljön, vilket också speglas i bilaga avvikelsehantering.

# Sammanfattning av Kundserviceenhetens miljöpåverkan

Kundserviceenhetens viktigaste miljöaspekter ligger inom:

1. inköp och leverantörer
2. transporter
3. energi
4. avfall
5. **Inköp och leverantörer**

Kundserviceenheten är den enhet på kommunen som köper in materiel till arbetsplatser, konferenser, möten och event. Inköpen följer kommunen inköpspolicy och vi använder oss av upphandlade leverantörer. Det vi köper in är bland annat papper, pennor, kontorsmateriel, datorprodukter, livsmedel, telefoner och tryckmateriel. Vi arbetar även aktivt med återbruk, både av datorer och möbler, via våra upphandlade leverantörer.

1. **Transporter**

Vi transporterar internpost till de flesta enheter inom Nacka kommun och beställer budkörning vid behov. Vi utför också diverse arbetsplatsflyttningar hos enheter utanför stadshuset och bokar in flyttfirmor vid behov. Körsträckan på våra bilar ligger på knappt 1500 mil/år. Vi har även administrativt ansvar för Nacka kommuns leasingbilar samt bilpool. Vi administrerar inköp, uppföljning och avyttring av bilar. Vi strävar alltid efter att verksamheterna ska välja det fordon med minst miljöpåverkan relaterat till behovet.

1. **Energi**

När det gäller energiaspekten använder sig Kundserviceenheten mycket av datorer och skrivare i det dagliga arbetet. Vi erbjuder också tryckeritjänster för kommunens anställda samt ideella föreningar.

1. **Avfall**

Kundserviceenheten hanterar avfall som t.ex. emballage och packmateriel. Det kan vara saker som kartonger för toners, papper, byggmateriel, kontorsmateriel, livsmedel och datorprodukter.

Kundserviceenheten hanterar även avfall från övriga enheter i stadshuset.

Vi har ansvar att byta ut lampor och lysrör i stadshuset samt ser till att dessa hanteras på ett miljövänligt sätt. Allt materiel samlas i en miljöstuga utanför Arbetsplatsservice innan leverantör hämtar för återvinning.

# Kundserviceenhetens målsättningar

Kundserviceenheten lyder direkt under kommunstyrelsen och Nacka kommuns stöd- och servicedirektör. Vi har till uppgift att leverera service som stödjer och underlättar kundens kärnverksamhet, totalt servar vi cirka 140 kommunala enheter. Kundserviceenhetens målsättningar inom miljöområdet lyder under Nacka kommuns miljöpolicy. Kundserviceenhetens miljöpåverkan ligger inom områdena; support, transporter, inköp, avfall, energi och kunskap. Kundserviceenhetens strävan är att ständigt förebygga och minska föroreningar och den negativa påverkan på miljön som vår verksamhet orsakar, samt att se till att gällande miljölagstiftning efterlevs.

För att hjälpa oss i vår strävan har vi satt upp några målsättningar som ska få oss att lyckas.

1. **Kompetens/Support**

Supportarbetet ska bidra till att på det miljösmartaste sättet hjälpa kunderna med deras problem. Kundserviceenhetens personal ska med hjälp av ökad kunskap inom miljöområdet bidra till en bättre miljö i vårt dagliga arbete.

1. **Inköp och leverantörer**

Inköp av kontorsmaterial, mat och elektrisk utrustning ska anpassas så de minst miljöskadliga produkter väljs ur aspekter som ekologiska, miljömärkta och energisnåla.

1. **Transporter**

Transporter av gods ska i största möjliga mån effektiviseras så antalet körningar med bil minskas. Transporter av medarbetare ska i största möjliga mån minskas.

Vid bilkörning skall alltid bilpool nyttjas i första hand och fossilfria drivmedel prioriteras.

1. **Energi**

Vi ska alltid sträva efter att minska energiförbrukningen och därmed minska klimatpåverkan.

1. **Avfall**

Allt avfall ska i största möjliga mån källsorteras, återvinnas samt att farligt avfall ska hämtas av aktörer som tar hand om det farliga avfallet på bästa sätt. Vi ska alltid sträva efter digital hantering framför pappershantering.

Miljöarbetet måste hela tiden utvecklas och förbättras så vi aldrig tar ett steg tillbaka i miljöarbetet.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Georgios Katsikiotis, Enhetschef för Kundserviceenheten

Målsättningar upprättade 2011-11-08

Målsättningar uppdaterade 2021-10-11

# NACKAS MILJÖPROGRAM 2016–2030

NACKAS LOKALA MILJÖMÅL

Sverige har 16 nationella miljömål som ska genomsyra miljöarbetet i hela det svenska samhället. Inriktningen är att till nästa generation kunna lämna över ett samhälle där de ­ esta av de stora miljöproblemen är lösta. Av de 16 målen har Nacka kommun valt ut de sex områden som är mest angelägna att förbättra för att kunna skapa attraktiva livsmiljöer i hela Nacka, vilket är ett av kommunens övergripande mål. 2014 antog kommunfullmäktige därför sex lokala miljömål för Nacka kommun, med tillhörande preciseringar och etappmål. Miljömålen spänner över alla typer av verksamheter i Nacka kommun. Det berör alla kommunala nämnder och enheter, medarbetare, fristående utförare, företagare, ideella krafter och alla Nackabor. Alla behöver ställa sig frågan ”Vilken roll kan jag/min verksamhet spela i detta arbete?”.

HUR SKA VI STYRA MOT MÅLEN?

I miljöprogrammet har varje miljömål försetts med indikatorer och tidsatta målnivåer. Med hjälp av indikatorerna följer kommunstyrelsen upp hur arbetet mot att nå miljömålen fortlöper. Resultaten av miljömålsarbetet följs upp årligen av kommunstyrelsen och redovisas i kommunens årsredovisning. Miljömålen och indikatorerna kommer att behöva utvärderas och vid behov revideras under dessa 15 år som programmet gäller.

VI TROR PÅ MÄNNISKORS VILJA OCH FÖRMÅGA

I Nacka kommun tror vi på människors vilja och förmåga att ta ansvar. För att nå våra högt uppsatta mål behövs många åtgärder på många olika områden och allas insatser är viktiga. Det ‑ nns många olika sätt att nå våra mål. Den som känner en verksamhet bäst är den som jobbar där. Den som känner sina vardagsrutiner bäst är individen. Därför är det verksamheterna, företagen och Nackaborna själva som är bäst lämpade att hitta lösningar på våra gemensamma utmaningar – men det krävs samverkan och samspel för att vi ska kunna tänka nytt, långsiktigt och innovativt.

# Nackas strategiska mål

Symboler för miljömålen.

## Begränsad klimatpåverkan

Nacka ska bidra till att minska den globala klimatpåverkan genom att sänka sina direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser. Nackas egen klimatsårbarhet ska minska.

**Minskad klimatpåverkan**

Nacka bidrar till minskad klimatpåverkan genom att stärka sitt arbete inom områdena 1) transporter och resor, 2) energieffektivisering och 3) konsumtion.

## Frisk luft

Luften ska vara så ren att människors hälsa samt djur, växter och kulturvärden inte skadas.

**Lägre halter av partiklar i luften**

Halterna av mycket små partiklar får inte öka och ska inte överskrida lågrisknivåer för cancer eller riktvärden för skydd mot sjukdomar eller påverkan på växter, djur, material och kulturföremål. Riktvärdena sätts med hänsyn till känsliga grupper.

**Lägre halter av kvävedioxid i luften**

Halterna av kvävedioxid får inte öka och ska inte överskrida lågrisknivåer för cancer eller riktvärden för skydd mot sjukdomar eller påverkan på växter, djur, material och kulturföremål. Riktvärdena sätts med hänsyn till känsliga grupper.

**Minskade utsläpp av flyktiga organiska kolväten**

Halterna av flyktiga organiska kolväten (VOC) får inte öka och ska inte överskrida lågrisknivåer för cancer eller riktvärden för skydd mot sjukdomar eller påverkan på växter, djur, material och kulturföremål. Riktvärdena sätts med hänsyn till känsliga grupper.

## Giftfri miljö

Nacka ska vara så giftfritt att inte människor eller miljö påverkas negativt.

**Minskade gifter i barns vardag**

Innehållet av miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor ska minska. Miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier ska vara styrande när sådana finns, alternativt ska varorna uppfylla motsvarande kriterier som för Svanen, Bra Miljöval eller EU Ecolabel. Utfasningsämnen ska inte användas eller släppas ut i Nacka. Riskminskningsämnen ska övervägas att bytas ut eller minska riskerna vid hanteringen.

**Inga skadliga utsläpp från förorenade områden**

Förorenade områden i Nacka ska inte orsaka skada på människors hälsa eller miljö.

## Levande sjöar, vattendrag och hav i balans

Sjöars och vattendrags biologiska, ekologiska, sociala och kulturhistoriska värden ska bevaras. Kust och farvatten i Nacka ska ha goda förutsättningar för rik biologisk mångfald och ha god tillgänglighet för rekreation.

**Livskraftiga ekosystem i sjöar, våtmarker, vattendrag och längs kust**

Sjöar, våtmarker och vattendrag ska vara ekologiskt hållbara och deras variationsrika livsmiljöer ska bevaras. Naturlig produktionsförmåga, biologisk mångfald, kulturmiljövärden samt landskapets ekologiska och vattenhushållande funktion ska bevaras.

**Skydd av marina områden**

Viktiga naturliga lek- och uppväxtmiljöer för fisk ska skyddas.

**Minskad påverkan från båtlivet**

Påverkan från båtlivet ska inte ge bestående negativa effekter på växt- och djurliv i Nacka.

**Minskade fosfor- och kväveutsläpp till vatten**

Halterna av gödande ämnen i mark och vatten ska inte ha någon negativ inverkan på människors hälsa, förutsättningar för biologisk mångfald eller möjligheterna till allsidig användning av mark och vatten i Nacka. Andelen enskilda avlopp som ska anslutas till kommunalt VA ska följa Nacka kommuns VA-plan. Fram till 2030 beräknas ca 2 200 fastigheter anslutas till kommunalt VA i Nacka kommun.

## God bebyggd miljö

Den bebyggda miljön i Nacka ska bidra till en god livsmiljö där resurser nyttjas på ett hållbart sätt.

**Miljöanpassad bebyggelsestruktur**

Bebyggelse, grönområden och andra offentliga platser samt transporter ska samverka till en ekologisk- och resurseffektiv stadsstruktur. Infrastrukturen ska främja miljövänliga, säkra, bekväma och tidseffektiva transportmedel. Kollektivtrafiksystem ska vara miljöanpassade, energieffektiva och tillgängliga och det ska finnas attraktiva, säkra och effektiva gång- och cykelvägar.

**Minskade avfallsmängder och ökad resurshållning**

Mängden hushållsavfall per invånare ska minska och resurserna i avfallet ska tas tillvara i så hög grad som möjligt, samtidigt som påverkan på och risker för hälsa och miljö minimeras. Avfallshanteringen inklusive omhändertagande av källsorteringsfraktioner ska finnas beskrivna i detaljplanehandlingar. Vid nybyggnation planeras för en väl fungerande och trafiksäker avfallshantering samt en effektiv markanvändning.

**Minskad energianvändning**

Energianvändningen och utsläppen av växthusgaser i bebyggelsesektorn ska minskas i enlighet med målen i den regionala utvecklingsplanen. Byggnader ska därför utformas och utrustas på ett sådant sätt att en hållbar livsstil underlättas.

**God inomhusmiljö**

Individens exponering för skadlig strålning och buller hemma, i arbetslivet och i övriga miljön begränsas så långt det är rimligt möjligt.

**God ljudmiljö**

För att uppleva ostördhet och få möjlighet till återhämtning bör människor ha tillgång till bostadsnära utemiljöer utan störande buller. Vid nyexploatering och förtätning ska de riktvärden för buller från trafik som riksdagen beslutat vara utgångspunkt.

## Ett rikt växt- och djurliv

Nacka ska ha ett attraktivt och varierat landskap med en bevarad mångfald av djur och växter.

**Varierat landskap med en hög grad av biologisk mångfald, ekosystemtjänster och rekreativa kvaliteter**

Den biologiska mångfalden ska bevaras och nyttjas på ett hållbart sätt, för nuvarande och framtida generationer. Arternas livsmiljöer och ekosystemen samt deras funktioner och processer ska värnas. Arter ska kunna fortleva i långsiktigt livskraftiga bestånd med tillräcklig genetisk variation.

**Tillgång och tillgänglighet till parker och natur ska vara god i alla kommundelar, nära bostäder och förskolor**

Nackaborna ska ha tillgång till attraktiva natur- och kulturmiljöer med ett varierat växt- och djurliv inom kortare promenadavstånd från bostad och förskola. En ökad tillgång till grönområden i vardagen innebär en bättre folkhälsa

# Genomförda miljöförbättringar

## Befintlig dokumentation

* Miljöutredning
* Miljöberättelse
* Laglista och nödlägesberedskap
* Ledarskap ansvar och delaktighet
* Ansvarsfördelning och rutiner
* Avvikelsehantering
* Uppföljning och ledningens genomgång
* Utbildningsplan
* Nyckeltal

### Kompetens/support

* Medarbetare har genomgått en grundläggande utbildning i miljökunskap.
* Nyckelpersoner har gått utbildning i miljöledningssystem samt miljöbalken.
* Vi har presenterat miljöarbetet på kommunens miljönätverk.
* Vi har presenterat miljöarbetet på internwebben.
* Workshop med Miljöstegen 2014 och 2016
* Implementerat digitala skärmar i matsalen som visar statistik över mängden matsvinn.
* Ökad miljömedvetenhet i stadshuset. Arrangerat återkommande AW med tema ”hållbar miljö & framtid”

### Inköp och leverantörer

* Vi köper enbart in miljömärkta papper och toners.
* Vi köper enbart in miljömärkt kaffe- och tesortiment.
* Vi köper enbart Energystarmärkta datorer och skärmar.
* Vi har ersatt pappmuggar med porslinsmuggar.
* Vi har köpt in miljövänligare IT-tillbehör till kontoret.
* Utökat samarbete med inköp vad gäller miljöprodukter.
* Gemensamma beställningar och leveranser.
* Upphandling av leverantör som köper och återanvänder gamla uttjänta möbler.
* Minska kontorsmaterial i syfte att få kontroll på inköp och användning genom att centralisera servicepunkter från 24 st till 1 st.
* Ökat antalet inköp och hyra av gamla möbler. Utvecklat samarbetet med Recycling Partner.

### Transporter

* Vi väljer alltid kollektivtrafik vid externa möten/konferenser.
* Vi har tagit fram ett antal typbilar vid inköp av leasingfordon vilka klarar av miljöbilskraven.
* Vi administrerar gröna transporter mellan kommunens olika verksamheter så som bilpool, kollektivtrafik och cykeluthyrning.
* Vi har upprättat formulär där skolor anmäler ifall dem vill ha post under skollov etc. för att minska transporter.
* Vi har samordnat utbildningar i Sparsam körning för medarbetare i Nacka kommun.
* Vi hanterar beställning SL-kort och marknadsför för medarbetare.
* Etablerat nya cykelparkeringar samt utökat cykelpoolen med ytterligare 1 elcykel.
* Utökat med 20 nya laddplatser på parkeringen för tjänstebilar, personal samt besökare.
* Införande av Digitala körjournaler.

### Energi

* Vi har installerat rörelsedetektorer för belysningen i dem flesta utrymmen i våra lokaler.
* Vi använder oss av energisparfunktionerna på våra datorer och skrivare, samt att vi stänger av dem när vi inte är på plats.
* Vi försöker aktivt att minska antalet utskrifter, detta gör vi främst genom att varje användares passerbricka är kopplad till skrivarna. Detta ger oss en bättre översikt över hur mycket papper en anställd förbrukar.
* Vi har upprättat rutiner i vår rutindatabas angående hur man kan minska energiförbrukningen från datorer och kontorsmaskiner.
* Vi har installerat rörelsedetektorer i våra lokaler.
* Vi har utökat samarbetet med leverantören H2M gällande el/ventilation i stadshuset.
* Vi har infört digitala nämndhandlingar för samtliga politiker i Nacka. Handlingarna laddas ned till läsplatta istället för att tryckas upp på papper.

### Avfall

* Vi har installerat återvinningsstationer på alla servicepunkter i stadshuset, och vi administrerar detta genom att vi samlar in all återvinning 1 gång i veckan alternativt vid behov.
* Vi samlar in papper, wellpapp, metall, batterier, plast, glas, toners, elektronik, lampor och lysrör. Materialet hämtas sen för återvinning av någon av kommunens upphandlade entreprenörer.
* Vi har avtal med entreprenörer gällande pappersåtervinning, elavfall, toners och hushållsavfall.
* Vi har infört nya källsorteringsrutiner i vår rutindatabas
* Vi i samarbetet med en konsultfirma upprättat en helt ny miljöstuga i nära anslutning till Arbetsplatsservice. Detta kommer att effektivisera sorteringen av allt avfall och bidra till en smidigare service.
* Vi har upphandlat ett paketsystem vilket har gjort att vi får bättre kontroll på kartonger och kan samla allt så att det hanteras på ett miljöanpassat sätt.
* Ersatt PET-flaskor med vattenkaraffer till konferensservice i stadshuset. Påfyllning sker via kran i matsalen.

# Handlingsprogram och miljömål för 2021

## Handlingsprogram – processflöde

Processkartan nedan beskriver processflödet för Kundserviceenhetens miljöarbete.

*(Zooma in för bättre upplösning)*

En bild som visar himmel, karta, text, inomhus

Automatiskt genererad beskrivning

## Miljömål - Kompetens/Support

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mål** | **Aktivitet** | **Klart** | **Ansvarig** | **Resurs h** | **Uppföljning** |
| Utbilda ny personal | Boka grundläggande miljöutbildning | Hösten 2021 | Johan Samuelsson | 8 | Ej uppfyllt, utbildning flyttas till maj 2022. |
| Etablera ett miljövänligare sätt för att ta hand om datorer som inte längre används. | Etablera process med Dustin för återköp av gamla datorer. | April 2021 | Loke Thomasson | 20 | Färdig etablerad process för återköp av gamla datorer med Dustin. |

## Miljömål - Inköp och leverantörer

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mål** | **Aktivitet** | **Klart** | **Ansvarig** | **Resurs** | **Uppföljning** |
| Minst 5 nya bilar som upphandlas ska drivas på el. | Hålla dialog med verksamheter i rollen som fordonsansvariga i syfte att främja fossilfria alternativ. | 2021 | Johan Samuelsson | 30 | 7 el-bilar upphandlade under 2021, som ersatt tidigare diesel/bensinfordon. |

## Miljömål - Transporter

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mål** | **Aktivitet** | **Klart** | **Ansvarig** | **Resurs** | **Uppföljning** |
| Marknadsföra fossilfria fordon | Inköp av bildekaler för att visa att kommunens fordon drivs på el. | Vår 2021 | Johan Samuelsson | 4 | Samarbete upprättat med miljöförening som tillhandahåller dekaler. Klart våren 2021. |
| Miljövänligare fordonsnyttjande i kommunen | Deltagande i projekt Fossilfritt 2030 (fordonsdelarna). Syftet är att bidra till att kommunens fordonspark blir fossilfri till senast 2030. (internt mål 2025) | 2021 | Johan Samuelsson | 20 | Kommunen gick med i fossilfritt 2030 där Kundserviceenheten deltar inom fordonsområdet. |

## Miljömål - Energi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mål** | **Aktivitet** | **Klart** | **Ansvarig** | **Resurs** | **Uppföljning** |
| Optimera verksamhetens lokalanvändning. Minska energianvändning kopplat till lokaler. | Översyn och omplacering av arbetsgrupper inom stadshusets lokaler. | Maj 2021 | Georgios Katsikiotis | 100 | Telefonigruppen har flyttat och sitter nu tillsammans med intern service i en gemensam lokal. |
| Miljövänligare belysning stadshuset. Minska energianvändningen. | Byte till led-armaturer och ljuskällor i stadshuset. | Hösten 2021 | Ali Al-Badry | 20 | All takbelysning i stadshuset har bytts ut till LED (armatur och ljuskälla) |

## Miljömål - Avfall

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mål** | **Aktivitet** | **Klart** | **Ansvarig** | **Resurs** | **Uppföljning** |
| Minska pappersförbrukning från posthantering. | Inköp av centrala postboxar som ersätter postfack i kontorslandskapen. Vilket bidrar till mer kontroll över pappersavfallet. | 2021 | Georgios Katsikitotis | 10 | Centrala postboxar har inhandlats och ska ersätta enskilda postfack i verksamheterna. |
| Öka återanvändning av produkter inom organisationen. | Initera ett projekt för framtagande av ett ”internt blocket” som möjliggör försäljning och återanvändning av produkter inom organisationen. | Höst 2021 | Nina Nyman | 100 | Processen med att etablera funktionen för ”internt blocket” är påbörjad. Leverantören av systemlösning har kontrakterats och implementering planeras vara klar under våren 2022. |

# Avvikelsehantering och förbättringsförslag

***Öppenhet och mångfald***

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap*

*och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

Avvikelser rapporteras till enhetschef så fort dessa uppstår och beslut om vidare åtgärder tas omgående.

Enhetschef beslutar vidare om hur:

* avvikelser upptäcks, utreds, åtgärdas, kommuniceras och följs upp
* förbättringsförslag hanteras.

Förbättringsförslag diskuteras kontinuerligt och tas formellt upp vid enhetsmöten, inför uppdatering av mål och handlingsprogram, ledningens genomgång. En mall för avvikelsehantering har tagits fram inför 2018 års miljöarbete.