

Verktygslåda till Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET

1

TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN

2

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION

3

DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET

4

DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE

5

2009

Verktygslåda till Kommunens Kvalitet i Korthet

Ett dokument som stöder förtroendevalda i dialogen med medborgarna kring frågor som berör kommunens service

I Sverige liksom i många andra länder har gapet mellan förtroendevalda och medborgarna blivit allt större. Färre går med i politiska partier, det är stor ojämlikhet i valdeltagande mellan olika områden och förtroendet för politiker minskar. Medborgarna har också bristfälliga kunskaper om kommunens ansvar och behovet av prioriteringar av resurser. En av de största utmaningarna för kommunerna är därför att utveckla dialogen med medborgarna om kommunens kvalitet i servicen. Kommunens kvalitet i korthet kom till utifrån detta behov för att ge en god bild för de förtroendevalda av kommunens kvalitet.

Det vanliga är att informationen i årsredovisningar och verksamhetsberättelser formas främst utifrån lagstiftningens och tjänstemännens bedömning av centrala nyckeltal. Denna information har oftast utgått från ett internt perspektiv som framförallt grundat sig på den servicen som producerats till olika brukargrupper, dvs. det uppdrag som har givits från de förtroendevalda. De förtroendevaldas uppdrag som utgår ifrån medborgarperspektivet har således sällan omfattats i de beskrivningar av verksamheten som redovisats av kommunen. Detta samtidigt som det finns ett stort behov från de förtroendevalda att kunna kommunicera med medborgarna om hur effektivt skattemedel används och vilka kvalitativa resultat det leder till för att skapa ett gott samhälle att leva i.

Kommunens kvalitet i korthet består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområdena inbjöds under 2006 ett antal Kommunstyrelseordföranden för att ge sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. För varje område har mått och mätformer tagits fram. Detta prövades och utvecklades under 2007–2008 av ett antal kommuner. Under 2009 har 69 kommuner arbetat med verktyget. Verktygslådan innehåller de mått som använts och dess definitioner. Verktygslådan kan användas av alla kommuner för att få en bild av kommunens kvalitet.

Lennart Hansson
Sektionschef
Demokrati och styrning

Innehåll

3

OMRÅDE 1:

Din kommuns tillgänglighet

10

OMRÅDE 2:

Trygghetsaspekter i din kommun

12

OMRÅDE 3:

**Din delaktighet och
kommunens information**

16

OMRÅDE 4:

Din kommuns effektivitet

24

OMRÅDE 5:

Din kommun som samhällsutvecklare

29

BILAGA 1:

**Nöjd kund index i
Kommunens Kvalitet i Korthet**



Din kommuns tillgänglighet

MÅTT 1

Hur många av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svarstider via e-post.

Utvärdering genomförs under en fastställd tidsperiod och utifrån vanliga medborgarfrågor. Frågorna skickas till kommunens centrala e-postadress. Tiden mäts sedan i arbetsdagar från det att e-postfrågan har inkommit till dess att ett svar skickats. Metoden medger möjlighet till jämförelser i den egna kommunen över tid samt med nätverkskommunerna.

Källa: Undersökning av externt företag.

Redovisning av mått

Utifrån den externa mätning redovisas hur många procent av frågor via e-post som besvaras inom två arbetsdagar.

Redovisning i rapporten som kommunen erhåller är dock indelad i flera nivåer.

- inom 1 arbetsdag
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 1–2 arbetsdagar
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 2–5 arbetsdagar
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- inom 2 arbetsveckor
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som besvarats)
- ej svar inom 2 arbetsveckor
(hur stor andel i % av totala antalet e-post som inte besvarats)

Följande frågor ställdes

Bygglov

1. Min svärmors grannar ska bygga ett växthus på tomten. Vet att dom inte sökt bygglov ännu. Kan hon på något sätt protestera mot det innan, eftersom det skymmer utsikten?
2. Jag har tänkt att så snart som möjligt sätta in en braskamin i öppna spisen. Behövs det bygglov för sånt?
3. Hej, vi ska bygga ut huset till en del, inte mycket men jag tror att det krävs bygglov. Nu sitter jag och räknar på det, både tids- och kostnads- mässigt. Om det inte stöter på komplikationer, hur snabbt kan det gå att få ett bygglov?

Förskola

4. Vi har tänkt att flytta hem igen efter ett antal år i Stockholm. Vad jag undrar är om ni har dagiskö och i så fall hur lång?
5. Min dotter/syster ska snart flytta till med sin son. Vad kommer det att kosta henne i dagiskostnad?
6. Hej, vi har nu barnen i ett föräldrakooperativt dagis. Nu undrar vi om vår blivande kommun också har något sådant dagis?

Grundskola

7. Hej, hur gamla kan barnen vara för att få fortsätta gå på fritids hos er? Vår äldsta dotter är tio år och får gå på fritids där vi bor nu.
8. Hej, jag skulle vilja veta när det är studiedagar under våren?
9. Vad kommer det att kosta oss att ha vår sjuåriga dotter på fritids? Vi tjänar ca 42 000/mån tillsammans.

Individ och familjeomsorg

10. Jag har en kompis som jag tycker spelar väldigt mycket bl.a nätpoker. Jag tycker att det verkar som att han har tappat kontrollen. Vad ska jag göra? Kan han få hjälp från kommunen?
11. Vilka möjligheter finns det att få socialbidrag? Mitt jobb tar slut och jag verkar inte få något nytt. Jag saknar A-kassa.
12. Hur gör man om man tycker att sin kompis/sambo dricker för mycket? Finns det hjälp att få från kommunen?

Miljö och Hälsa

13. Hej! Min svärmor/en släkting har nyligen sålt huset och vi ska hjälpa till och tömma det. Jag skulle vilja veta var närmaste återvinningsstation finns?
14. Vi funderar på att köpa hus och det har stått så mycket om radon i tidningarna på sista tiden. Hur vet man om det finns radon och hur får man bort det?
15. Hej, jag skulle vilja veta hur ofta ni gör inspektioner i mataffärer och restauranger?

Äldreomsorg

16. Min pappa behöver framöver någon form av äldreboende. Eftersom hans familj är utspridd över hela landet kan vi inte hjälpa honom om dagarna. Vad finns det för möjligheter? Vem ska man prata med?
17. Hej, vad finns det för aktiviteter för äldre i kommunen? Min pappa skulle behöva komma ut och träffa folk i sin egen ålder.
18. Min gamla men i övrigt friska mamma skulle behöva hjälp med matinköp, kommande snöskottning och diverse småsaker. Är det något som kommunen kan bistå med? Själv bor jag på annan ort, så jag har små möjligheter att hjälpa till.

Handikappomsorg

19. Min pappa har en synskada, som har förvärrats de sista två åren. I dag har han väldigt svårt att klara sig ensam utomhus. Han skulle vilja ha någon form av ledsagare när han vistas utomhus. Går det att ordna?
20. Min farfar har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har han möjlighet att få någon hjälp av LSS?
21. Jag har en släkting som bett mig fråga om hur det går till att få personlig assistans? Hur gör man?

Kultur-fritid

22. Hej, vi är ett sällskap som planerar att besöka i mellandagarna. Vad finns det för kulturaktiviteter då?
23. Vi är några som tänkt starta en musikförening och jag undrar om man kan få startbidrag?
24. Hej. Som snart nyinflyttad skulle jag vilja veta om vår åttaårige son kan fortsätta med gymnastik i en gymnastikförening? Han tycker det är så kul.

MÅTT 2

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon för att få svar på en enkel fråga får kontakt med en handläggare?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om tillgängligheten på den information som kommunen ger till medborgarna via telefon.

För att bedöma kommunens tillgänglighet via telefon används samma typ av frågor som vid mätning av svarstid via e-post. Under en fastställd period ställs ett antal relevanta frågor av enklare karaktär genom telefonsamtal till kommunen vid ett antal tillfällen. Uppringning sker via kommunens växel.

Källa: Undersökning av externt företag.

Redovisning av mått

Detta mått ger möjlighet till jämförelser med sig själv över tid och med nätverkskommunerna. I rapporten redovisas genomsnittligt procent svar per område. Internt kan en högre upplösning per område redovisas.

Områden som omfattas:

- bygglov
- förskola
- grundskola
- individ och familjeomsorg
- gator och vägar
- äldreomsorg
- handikappomsorg
- kultur och fritid

Måttet redovisas i % av hur stor andel av dem som ringer kommunen som får kontakt med en handläggare. Resultatet redovisas som en sammanräknad procentsats för alla områden delat i antal områden.

Samma frågor som under mått 1 ställdes i undersökningen.

MÅTT 3

Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen.

Den externa mätningen av tillgängligheten kompletteras med en subjektiv värdering av hur frågeställaren uppfattar bemötandet från handläggarna som svarat på samtal. Detta mått ger möjlighet till jämförelser inom den egna kommunen över tid och med nätverkskommunerna.

Bedömningen av bemötande utgår från tre värdeord som den som intervjuar ska ta fasta på vilket är om handläggaren är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam.

Källa: Undersökningen genomfördes av ett externt företag i samband med tillgänglighetsmätningen (mått 2).

Redovisning av mått

Måttet redovisas i procent utifrån värderingen av handläggarnas bemötande av medborgarna vid telefonkontakt med kommunen kring en enkel fråga. Företagets intervjuare har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån tre nivåer, god, medelgod, dålig. Bedömningen av varje samtal har sedan lagts samman till en bedömning i procent för varje nivå. I Kommunens kvalitet i korthet redovisas endast procentsats för gott bemötande.

MÅTT 4

Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?

Syfte och metod

Enligt lag ska varje kommun ha ett bibliotek. Biblioteket är en mötesplats för medborgarna och erbjuder oftast mer än boklån. Syftet med måttet är därför att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen på huvudbiblioteket till en så bred grupp som möjligt. Eftersträvansvärt är att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgarna vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden.

Metoden innebär att kommunen gör en egen undersökning via en enkel genomgång av öppettider för huvudbiblioteket under en veckas tid vid normal period under året. Normal period innebär att semester månader och storhelger undantas från undersökningen. Skiftar öppettiderna under normalperioder får ett genomsnitt av normaltidsräkning ut på årsbasis.

Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som det totala antalet timmar öppethållande utöver tiden 08–17 på vardagar samt all tid under lördagar och söndagar under en normalvecka.

MÅTT 5

Hur många timmar/
vecka har kommunen
öppet simhallen
utöver tiden 08–17
på vardagar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen till en så bred grupp som möjligt. Det innebär att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgare vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden.

Metoden innebär att kommunen gör en egen undersökning via en genomgång av öppettider för simhallen under en veckas tid vid normal period under året. Semester månader eller storhelger undantas från undersökningen. Skiftar öppettiderna under normalperioder får ett genomsnitt av normaltids på årsbasis räknas ut. Om kommunen har fler simhallar räknas den simhall med längst öppettid. Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar. Observera att tid som räknas är den tid som allmänheten har möjlighet att nyttja simhallen.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som det totala antalet öppethållandetimmar utöver tiden 08–17 på vardagar samt all tid under lördagar och söndagar som allmänheten har möjlighet att nyttja simhallen under en normalvecka.

MÅTT 6

Hur stor andel av de
som erbjudits plats
inom förskoleverksam-
heten har fått plats
på önskat placerings-
datum?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser i förhållande till behov. Metoden går ut på att kommunen använder intern statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds.

Observera att mätningen avser från önskad dag till erbjuden placeringsdag. Om kommunen internt redovisar veckor eller månader så försvårar det jämförelser.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som andel i procent som har erbjudits plats före eller på önskat placeringsdatum i procent av totala antalet erbjudna placeringar. Om önskat placeringsdatum är lördag, söndag eller helgdag räknas första kommande vardag som önskat placeringsdatum.

MÅTT 7

Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?

MÅTT 8

Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov. Metoden innebär att kommunen använder intern statistik för föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till faktiskt placeringsdatum.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som antalet dagar mellan önskat placeringsdatum och faktiskt erbjudet placeringsdatum. Alla placeringar som överskrider önskat placeringsdatum identifieras och det totala antalet överskridande dagar summeras och divideras sedan med antalet överskridande placeringar.

Måttet redovisas i genomsnittligt antal dagar.

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov.

Metoden innebär att kommunen genomför en egen undersökning i kommunen av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under 12 månaderna för små kommuner och under sex månaderna för stora kommuner. Som stor kommun räknas kommun med fler än 50 000 invånare. Datum noteras för ansökan till särskilt boende i förhållande till datum för när plats i särskilt boende har erbjudits.

Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till RKA.

Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittligt väntetid i dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum avseende särskilt boende inom äldreomsorg. Med ansökningsdatum avses det datum då ansökan om plats på särskilt boende kommer in till kommunen, oavsett om ansökan görs skriftligt eller muntligt. Med erbjudet inflyttningsdatum avses det datum då den enskilde enligt kommunens erbjudande har möjlighet att flytta in på ett särskilt boende, oavsett om den enskilde sedan väljer att flytta in eller inte. Avser samtliga utredningar avseende plats på särskilt boende som avslutades i kommunen under året, och som avsåg personer som vid tidpunkten för ansökan var 65 år eller äldre. För kommuner med över 50 000 invånare undersöks endast årets sista sex månader.

Måttet redovisas som genomsnittlig väntetid i dagar från ansökan till erbjudet placeringsdatum.

MÅTT 9

Hur lång är handläggningstiden i snitt (dagar) för att få ekonomiskt bistånd

Syfte och metod

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Problematiken när det gäller försörjningsstöd ligger ofta på tillgängligheten, inte så mycket på själva utredningstiden. Det kan ibland vara långa tider innan man får träffa en handläggare för att lägga fram sitt problem. Fokus skall därför läggas på detta. För att göra detta så ska tiden från första kontakt, ofta på telefon, med förvaltningen undersökas. Vi är medvetna om att det kan vara problem att få fram datum för första kontakt men anser att det är av vikt att försöka undersöka denna handläggningstid.

Undersökningen bör omfatta alla nybesök och görs i följande steg. Tabellen nedan kan användas som stöd i insamlande och redovisning.

Gör så här:

1. Ta fram alla beslut kring nybesök som fattats under tiden september 2009
2. Identifiera när brukaren/klienten tog den första kontakten för ev. ansökan om försörjningsstöd
3. Ange därefter när utredningen påbörjades och avslutades
4. Ange antal dagar från ansökan till beslut och från beslut till utbetalning
5. Summera antal dagar i den högra kolumnen längst ned
6. Summera antalet utredningar i den vänstra kolumnen längst ned
7. Det totala antalet dagar delas med antalet positiva beslut.
8. Summera antal dagar i kolumn från första kontakt till beslut.
9. Dela summa antal dagar i kolumn första kontakt till beslut med totala antalet beslut
10. Ange medelvärden

Ett exempel

(Tabellen kan ni kopiera och använda när ni gör er egen undersökning)

| Utredning | Datum för första kontakt | Datum för start av utredning | Datum för beslut | Antal dagar från första kontakt till beslut | Väntetid till utbetalning | Antal dagar |
|---------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------|---|---------------------------|---------------------|
| 1 | 2/8 | 12/8 | 12/8 | 10 | 3 | 13 |
| 2 | 1/9 | 14/9 | 15/9 | 15 | 6 | 21 |
| 3 | Etc. | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| Totalt antal utredningar: | | | | Totalt antal dagar: | | Totalt antal dagar: |

Kommunens resultat

Genomsnittligt antal dagar från första kontakt till beslut: _____

Genomsnittligt antal dagar från första kontakt till utbetalning: _____

Redovisning av mått

Måttet redovisas i två delar, dels som antalet dagar mellan första kontakt och beslut, dels som antal dagar från första kontakt till första utbetalning.



Trygghetsaspekter i din kommun

MÅTT 10

Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om medborgarna uppfattar kommunen som en trygg plats att leva i.

Källa: är SCB:s Medborgarundersökning, del "Trygghet".

Undersökningen innefattar följande frågor.

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...

- hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er?
- hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?
- hur trygg och säker kan du känna dig mot stöld och inbrott?
- Föreställ dig en kommun med ideal trygghet. Hur nära är ett sådant ideal kommer tryggheten i din kommun?

Kommuner kan beställa Medborgarundersökningen av SCB till en fastställd kostnad.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från SCB:s Medborgarundersökning del Trygghet och redovisas i antal poäng av 100 möjliga.

MÅTT 11

Hur många olika vårdare besöker en äldre person, med hemtjänst beviljad av kommunen, under 14 dagar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen säkrar behovet av kontinuitet och trygghet för äldre med behov av omsorg i hemmet.

Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporterats till RKA.

Undersökningen avser antal olika personal som en hemtjänsttagare möter under en 14-dagarsperiod. Gäller de personer, 65 år eller äldre, som har två eller fler hemtjänstinsatser varje dag. Mätningen avser tiden 07.00–22.00. Hemsjukvårdspersonal redovisas inte.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antal personal i snitt per hemtjänsttagare med hemtjänst under 14 dagar.

MÅTT 12A

Hur många barn per personal är det i kommunens förskolor?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens möjlighet att skapa trygghet genom en rimlig personaltäthet inom förskolan.

Källa: Skolverkets statistik. Förskola/personal/tabell 1. Årsarbetare efter utbildning samt antal barn per årsarbetare i snitt ett visst år. Tabellen beskriver antalet inskrivna barn dividerat med antalet årsarbetare. I antalet årsarbetare har antalet anställda räknats om till heltidstjänster med hjälp av tjänstgöringsgraden. Måttet utgår från den planerade personaltätheten och inte den faktiska tätheten.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antal barn per årsarbetare enligt ovanstående definition.

MÅTT 12B

Hur många barn i snitt per årsarbetare är faktiskt närvarande i förskolor i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en verklig uppfattning om det faktiska antalet närvarande barn i förhållande till det planerade.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

För att få en bild av den faktiska närvaron följs närvarostatistiken upp för de barn som är på förskolorna.

Kommunen tar fram en faktisk frånvaroprocent för de barn som är inskrivna i kommunal och om möjligt enskild driven förskola under en månad. Frånvaro som ska tas med är både planerad frånvaro som semester eller annan ledighet och oplanerad frånvaro som sjukdom etc.

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antal närvarande barn per årsarbetare.



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 13A

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om medborgarnas intresse och engagemang att delta i val på lokal nivå.

Källa: Valmyndigheten.

Möjlighet till jämförelser med andra kommuner i närområdet eller andra med likartad struktur.

Redovisning av mått

Summa avgivna röster i kommunalvalet (giltiga och ogiltiga) i förhållande till antal röstberättigade. Redovisas i procent.

MÅTT 13B

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste Europaparlamentsvalet?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om medborgarnas intresse och engagemang att delta i val.

Källa: Valmyndigheten.

Möjlighet till jämförelser med andra kommuner i närområdet eller andra med likartad struktur.

Redovisning av mått

Summa avgivna röster i Europaparlamentsvalet (giltiga och ogiltiga) i förhållande till antal röstberättigade. Redovisas i procent.

MÅTT 14

Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna?

Syfte och metod

Syftet är att kunna visa en samlad bild av starka och svaga sidor av kommunens informationsgivning på kommunens webbplats till medborgarna. SKL:s informationsindex är inte heltäckande utan ska ses som en grundnivå för informationsgivningen till medborgarna. Metoden innebär att en extern mätning sker av kommunens webbsida.

Informationsindexet består av ca 200 frågor. Svaret på varje fråga ska kunna hittas inom två minuters sökning på kommunens webb. Undersökningen är indelad i 12 verksamhetsområden där varje områdes svar kan ge maximalt 100 %. Varje fråga kan ge tre poäng för helt uppfyllt, 1 poäng för delvis uppfyllt och 0 poäng där information inte har gått att finna.

Källa: SKL:s webbinformationsundersökning sommar 2009

Redovisning av mått

Undersökningen görs per område där varje områdes svar kan ge maximalt 100 %.

I Kommunens kvalitet i korthet redovisas ett samlat resultat i procent för alla 12 områden där kommunernas resultat per område adderas och delas med 12 för att få fram ett snitt i procent.

Resultatet hämtas från SKL:s informationsundersökning. 2009.

MÅTT 15

Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att kunna visa en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna. För att kunna ge en bild av detta har ett medborgarindex konstruerats med exempel på ett stort antal aktiviteter för medborgarkontakter. Bakom de efterfrågade aktiviteterna ligger givetvis politiska prioritering och beslut och listan ska ses som exempel på befintliga aktiviteter i landets kommuner. Varje enskild aktivitet kan i sin tur fungera olika i respektive kommun och man bör därför även lokalt i genomgången av frågorna värdera hur de enskilda aktiviteterna faller ut.

Metod: Kommunen genomför en självgranskning utifrån nedanstående mall. Kommunen värderar själv de olika aktiviteterna i förhållande till den poängsättning som ställts upp.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Redovisning av mått

Redovisningen sker i form av kommunens sammanlagda poäng i procent av totalt möjliga poäng som är 60 poäng.

Medborgarindex

| Fråga | Nej 0 poäng | Delvis 1 poäng | Helt 3 poäng |
|--|-------------|----------------|--------------|
| 1. Finns information om hur man som medborgare kan påverka och vara delaktig? | | | |
| 2. Har kommunen fastslagit en strategi för sitt demokratiarbete? | | | |
| 3. Går det att nå de politiska partierna via kommunens hemsida? | | | |
| 4. Finns chatfunktion på webben där politiker eller tjänstemän kan chatta med medborgare? | | | |
| 5. Finns insändarfunktion eller e-postadresser på kommunens hemsida så att det går att nå flertalet politiker? (Alla politiker har inte mailadress.) | | | |
| 6. Arrangeras öppna forum i olika delar av kommunen där politiker från KF eller nämnder regelbundet möter och diskuterar med medborgarna? | | | |
| 7. Har kommunens nämnder eller motsvarande öppna möten? | | | |
| 8. Finns allmänhetens frågestund i kommunfullmäktige? | | | |
| 9. Har kommunen infört medborgarförslag eller motsvarande? | | | |
| 10. Har medborgaren möjlighet att via webb ställa öppna frågor till politikerna? | | | |
| 11. Används någon form av medborgarpaneler för att fånga in synpunkter och föra dialog med medborgare? | | | |
| 12. Finns brukarråd eller brukarstyrelser på enheterna inom utbildning (inkl förskola) äldreomsorg och fritid? | | | |
| 13. Finns byalag, byråd, bygdegrupper, samhällsföreningar som kommunen samarbetar med för samhällsutvecklingen i det lokala samhället? | | | |
| 14. Finns skolor med styrelser där föräldrar är i majoritet? | | | |

| Fråga | Nej 0 poäng | Delvis 1 poäng | Helt 3 poäng |
|--|-------------|----------------|--------------|
| 15. Ger kommunen medborgarna möjlighet att rösta i sakfrågor som berör kommunens utveckling? Regelbundenhet krävs för 3 poäng. | | | |
| 16. Ger kommunen medborgarna möjlighet att ta del av och påverka utfallet i budgeten? (Ex. kommunen ger medborgarna möjlighet till att påverka prioriteringar i budgeten och delta i budgetprocessen?) | | | |
| 17. Gör kommunen regelbundet ett demokratibokslut? | | | |
| 18. Har kommunen de senaste två åren genomfört en undersökning om vad medborgarna anser kring frågor som inflytande, tillgänglighet etc? (tex medborgarundersökningar) | | | |
| 19. Har kommunen ett system för att inhämta synpunkter och klagomål från medborgarna? | | | |
| 20. Har kommunen etablerat forum för äldre och ungdomar, liknande fullmäktige för att stärka deras möjlighet att påverka utvecklingen i kommunen? | | | |

MÅTT 16

Hur väl upplever medborgarna att de har inflytande över kommunens verksamhet?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få kunskap om medborgarnas uppfattning om inflytande i kommunen.

Källa: SCB:s Medborgarundersökning del Nöjd-Inflytande-Index.

Resultatet bygger på ett urval av 500 till 1 000 personer i respektive kommun. Indexet baseras på de frågor som ställs i undersökningen kring områdena Tillgänglighet, Information/öppenhet, Påverkan / inflytande och Förtroende. Frågorna finns att finna på SCB:s webbsidor. Indexet visar enkelt uttryckt medborgarnas betyg på sitt inflytande i kommunen. Betygsindexet varierar mellan 0–100. Ju högre värde desto bättre.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från Medborgarundersökningens del som kallas Nöjd-Inflytande-Index och redovisas i antal poäng i förhållande till 100 möjliga.



Din kommuns effektivitet

MÅTT 17

Vad är kostnaden för ett inskrivet barn i förskolan?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnader för förskoleverksamheten.

Källa: Skolverket

Kostnad per inskrivet barn: Total kostnad för förskola i kommunal regi dividerat med genomsnittligt antal inskrivna barn i kommunala förskolor

Redovisning av mått

Resultaten hämtas från Skolverket och avser den senaste resultatredovisningen.

MÅTT 18

Vilket resultat når elever i årskurs 5 i kommunen i de nationella proven?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 5 når i ämnena svenska, svenska 2, engelska och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 5. Måttet visar andelen elever som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i de fyra ämnena av de elever som genomfört proven.

Källa: Skolverket

Redovisning av mått

Det som redovisas i kommunens kvalitet i korthet är procent elever av dem som genomfört de nationella proven som nått kravnivån i :

1. Svenska/Svenska 2
2. Engelska
3. Matematik

Redovisning

Resultatet hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2009 och som redovisas i december 2009 av Skolverket.

MÅTT 19

Vilket resultat uppnår kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan.

Källa: Skolverket

Resultatmått

Dessa mått bygger på en bedömning av skolans resultat. Måtten visar främst hur väl kommunens skolor klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen. Resultatet av dessa mått kommer främst att spegla den socioekonomiska strukturen i kommunen och gör det svårt att använda i jämförelsearbetet. De har givetvis stor betydelse för det egna målarbetet och visar på faktiska förbättringar och försämringar i den egna kommunen över tid.

Redovisning av mått

Resultaten hämtas från Skolverket och avser den senaste resultatredovisningen. Måtten redovisas i ett sammanställt index. Redovisning sker av 2009:s resultat.

Följande mått redovisas:

1. Genomsnittligt meritvärde i grundskolan årskurs 9
2. Andel som är behöriga till gymnasieskolans nationella program, %
3. Andel utan betyg i ett, flera eller alla ämnen

MÅTT 20

Hur effektiva är kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom skolan.

Källa: Skolverket, Dagens samhälle och SKL:s VKV (tabell 11).

Effektivitetsmått

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet dvs. vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, lärarresursen, i förhållande till resultaten. Övriga kostnader som lokaler, skolskjuts med mera har exkluderats.

Mått som redovisas:

1. Kostnad per betygspoäng (meritvärde), kpb delat med niornas medelbetyg (meritvärde).
2. Kostnaden i förhållande till det förväntade medelbetyget (meritvärdet) (SALSA)
3. Kostnad i förhållande till andel elever som uppnått målen
4. Kostnad i förhållande till förväntad andel elever som uppnått målen
5. Totalkostnad för grundskolan utifrån förväntad kostnad

Redovisning av mått

Kostnadsmått och resultat hämtas från Skolverket och redovisas i ett sammanställt index.

MÅTT 21

Vilket resultat når elever studerande i gymnasieskolan boende i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om uppnått resultat i de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av.

Källa: Skolverket

Resultatmått

Dessa mått bygger på en bedömning av skolans resultat. Måtten visar främst hur väl gymnasieskolorna klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen.

Följande mått redovisas:

1. Andel elever som fullföljer gymnasieprogram inom 4 år inkl. IV-program
2. Andel elever som har gått över till högskola inom 3 år efter avslutad gymnasieutbildning
3. Andel invånare 20 år med grundläggande behörighet till universitet och högskola

De tre måtten är utifrån folkbokförda i kommunen.

Redovisning av mått

Resultat hämtas från Skolverket och sammanställs utifrån de mest aktuella siffrorna. Måtten redovisas i ett sammanställt index.

MÅTT 22

Vad är kostnaden för kommunen för gymnasieskolan som elever boende i kommunen tar del av?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur effektiva de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av är.

Källa: Skolverket och SKL:s VKV.

Effektivitetmått

Dessa mått pekar på hur kostnadseffektiva kommunen varit. Kommunens totala kostnad för gymnasieskolan ställs utifrån den förväntade kostnaden som är en konstruktion bland annat utifrån de faktorer som ligger till grund för utjämningsystemet.

Följande mått redovisas:

1. Kostnad per elev i förhållande till andel som fullföljer ett gymnasieprogram
2. Totalkostnad för gymnasiet utifrån förväntad kostnad

De två måtten är utifrån folkbokförda i kommunen.

Redovisning av mått

Resultatet hämtas från SKL:s Vad kostar verksamheten och redovisas utifrån de mest aktuella siffrorna. Måtten redovisas i ett sammanställt index.

MÅTT 23

Vilket serviceutbud finns inom särskilt boende finansierat av kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens serviceutbud.

Källa: RKA undersökning 2009

Följande serviceindikatorer ger en bild av kommunens särskilda boende:

| Mått | Förklaring | Procent boende |
|---|--|----------------|
| Andel % boende i särskilt boende där den äldre serveras kvälls/nattmål | Andel i % av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boenden inom äldreomsorgen där den äldre serveras kvälls/nattmål, så att den äldre inte ska vara utan mat mer än 11 timmar. Serveringen ska ske på ett aktivt och organiserat sätt och inte då och då när den enskilde så begär det. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för uppstigning på morgonen | Andel i % av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen där den boende själv kan välja när man vill gå upp på morgonen. Den redovisade procentsiffran motsvarar den andel där valfrihet finns. Innefattar veckans alla dagar | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende där den äldre själv kan välja tid för nattvila | Andel i % av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen där den boende själv kan välja när man vill gå och lägga sig för nattvila. Den redovisade procentsiffran motsvarar andel där valfrihet finns. Innefattar veckans alla dagar | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende där den äldre har tillgång till eget rum/lägenhet med hygienrum | Andel i % av totalt antal boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen där den äldre har eget rum/lägenhet med hygienrum. I de fall makar har valt att dela rum betraktas det som "eget rum" Med hygienrum menas egen dusch och toalett. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende som erbjuder möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen som erbjuder möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar. Det ska vara ett aktivt erbjudande från personalen och inkludera all form av utevistelse, t.ex. promenader eller möjlighet att sitta på balkong. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende där den äldre erbjuds personlig omvårdnad varje vecka | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen där den äldre erbjuds personlig omvårdnad varje vecka. Här avses det lilla extra utöver att bli ren, t.ex. att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/uppsatt, taktill massage, vaxning av mustasch m.m. Detta ska vara ett aktivt erbjudande. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen som erbjuder minst två organiserade aktiviteter avses t.ex. högläsning, musikstund, bakning m.m. där den enskilde i förväg har möjlighet att ta ställning till innehållet genom exempelvis ett schema. Det är inte nödvändigt att det är kommunen/äldreboendet som genomför aktiviteterna. | |

| Mått | Förklaring | Procent boende |
|---|---|----------------|
| Andel % boendeplatser i särskilt boende som erbjuder minst två organiserade aktiviteter under helgen | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen som erbjuder minst en organiserad aktivitet under helgen. Det är inte nödvändigt att det är kommunen/äldreboendet som genomför aktiviteterna. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende som dagligen erbjuder den äldre möjligheten till egen tid utifrån sina önskemål | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen som dagligen erbjuder den äldre möjligheten till egen tid utifrån sina önskemål. Exempel på detta kan vara en pratstund, blomskötsel, korsord m.m. Här avses det man går utöver personlig omvårdnad – avsatt extra tid. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende där den äldre har egen nyckel till sitt rum/lägenhet | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen där den äldre har en egen nyckel till sitt rum/lägenhet. Avser endast de fall där den äldre kan klara av att använda egen nyckel. | |
| Andel % boendeplatser i särskilt boende som erbjuder kvarboende i livet slutskede | Andel i % av totala antalet boendeplatser i kommunens särskilda boende inom äldreomsorgen som erbjuder kvarboende i livets slutskede. | |

Redovisning av mått

Varje mått redovisas var för sig i RKA:s databas

MÅTT 24

Vad kostar en plats i kommunens särskilda boende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnad för särskilt boende.

Källa: SKL:s VKV, tabell 8

Redovisning av mått

Redovisas i kr i snitt per boende i särskilt boende för 2008.

MÅTT 25

Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ta reda på hur brukarna värderar sitt boende.

Källa: SCB

I SCB:s undersökning Nöjd-Kund-Index (NKI) så har brukarna på en skala 1–10 kunnat ange hur nöjd man är med olika delar av sitt särskilda boende. Man har bl.a. frågat om tryggheten, inflytande och hur nöjd man är med de olika tjänster som erbjuds på boendet. Helhetsbetyget eller NKI beräknas sedan utifrån dessa delfrågor.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

MÅTT 26

Vilket omsorgs- och serviceutbud har hemtjänst finansierad av kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om omsorgs- och serviceutbud i hemtjänst som är finansierad av kommunen och vilka prioriteringar som gjorts i detta.

Källa: RKA hemtjänstundersökning hösten 2009

När man genomför undersökningen utgår man från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen. Detta utgör grunden för att fylla i resultaten i de nedanstående tabellerna. Utgångspunkten blir med andra ord "normalfallet" (grundnivå) som blir riktmärket i bedömningen. Det finns givetvis undantag men det är inte dessa som är i fokus för undersökningen.

Omsorgsnivåer:

| Mått | Definition | Ja | Nej |
|---|--|----|-----|
| Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien | Erbjuder hemtjänsten möjligheten att välja man/kvinna för personlig hygien? Ja = 1 poäng Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder möjlighet till dusch mer än en gång per vecka? | Erbjuder hemtjänsten möjlighet till dusch mer än en gång per vecka? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Erbjuder hemtjänsten att välja personal som talar hemtjänsttagarens språk | Erbjuder hemtjänsten möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens språk? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder möjlighet att välja tid för insats | Erbjuder hemtjänsten möjligheten att välja tid för insats? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Antal tillfällen per månad hemtjänsten ger ledsagarservice | Antal tillfällen per månad hemtjänsten ger ledsagarservice. Ja = 3 poäng mer än en gång per månad, 2 poäng en gång per månad, 1 poäng mindre än en gång per månad, Nej = 0 poäng | | |
| Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger promenader | Antal tillfällen hemtjänsten ger promenader. Ja = 3 poäng mer än en gång per vecka, 2 poäng en gång per vecka, 1 poäng mindre än en gång per vecka, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd social dagverksamhet | Erbjuder hemtjänsten biståndsbedömd social dagverksamhet på vardagar? Ja = 2 poäng vardag och helg, 1 poäng vardag, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder biståndsbedömd demensverksamhet | Erbjuder hemtjänsten biståndsbedömd demensverksamhet på vardagar? Ja = 2 poäng vardag och helg, 1 poäng vardag, Nej = 0 poäng | | |
| Trygghetsringning/ telefonservice ingår i hemtjänstens utbud | Ingår tjänsten trygghetsringning/telefonservice inom hemtjänstutbudet i kommunen? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänstens städningfrekvens | Hur ofta ger hemtjänsten städning? Ja = 3 poäng en gång i veckan, 2 poäng varannan vecka, 1 poäng var tredje vecka, Nej = 0 poäng | | |

| Mått | Definition | Ja | Nej |
|---|---|----|-----|
| Antal rum hemtjänsten erbjuder att städa | Antal rum hemtjänsten erbjuder städa. Ja = 3 poäng mer än två rum och kök, 2 poäng två rum och kök, 1 poäng ett rum och kök, Nej = 0 poäng | | |
| Antal tillfällen per år hemtjänsten ger fönsterputs | Antal tillfällen hemtjänsten ger fönsterputs. Ja = 2 poäng mer än en gång per år, 1 poäng en gång per år, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänstens tvättfrekvens | Hur ofta erbjuder hemtjänsten tvätt? Ja = 3 poäng en gång per vecka, 2 poäng varannan vecka, 1 poäng var tredje vecka eller mer sällan, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder leverans av lagad mat såsom fryst, kall eller varm mat i hemmet | Lagad mat såsom fryst, kall eller varm mat levereras i hemmet? Ja = 2 poäng ja flera, 1 poäng ja, av något slag, Nej = 0 poäng | | |
| Antal tillfällen per vecka hemtjänsten kan erbjuda enklare matlagning i den äldres bostad | Antal tillfällen per vecka hemtjänsten kan erbjuda enklare matlagning i den äldres bostad. Ja = 2 poäng efter önskemål, 1 1-3 gånger per vecka, 0 poäng = Nej eller vid färre tillfällen än en gång per vecka | | |
| Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger dagligvaruinköp | Antal tillfällen per vecka hemtjänsten ger dagligvaruinköp. Ja = 3 mer än en gång per vecka, 2 poäng en gång per vecka, 1 poäng mindre än en gång per vecka, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder den äldre möjlighet att följa med vid dagligvaruinköp | Erbjuder hemtjänsten den äldre möjlighet att följa med vid dagligvaruinköp? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Stöd och rådgivning till syn och hörselskadade ingår i hemtjänstens utbud | Ingår tjänsten stöd och rådgivning till syn och hörselskadade inom hemtjänsten i kommunen? Ja = 1 poäng, Nej = 0 poäng | | |
| Hemtjänsten erbjuder service som t.ex. gräsklippning, snöskottning eller fixartjänst | Utför hemtjänsten utökad service nödvändig för att sköta den äldres hem, som t.ex. gräsklippning, snöskottning eller fixartjänst? Ja = 2 poäng flera tjänster, 1 poäng ja av något slag, Nej = 0 poäng | | |

Redovisning av mått

Varje enskilt mått redovisas för sig i RKA:s databas.

MÅTT 27

Vad är kostnaden per vårdtagare inom hemtjänsten i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnad inom hemtjänsten.

Källa: SKL VKV

Redovisning av mått

Redovisas i kr i snitt per vårdtagare 2008.

MÅTT 28

Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ta reda på hur kunderna värderar sin hemtjänst.

Källa: SCB

I SCB:s undersökning Nöjd-Kund-Index (NKI) så har brukarna på en skala 1–10 kunnat ange hur nöjd man är med olika delar av hemtjänsten. Man har bl.a. frågat om bemötandet, hjälpens omfattning och hur nöjd man är med de olika tjänster som erbjuds. Helhetsbetyget eller NKI beräknas sedan ifrån dessa delfrågor.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.



Din kommun som samhällsutvecklare

MÅTT 29

Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunen har en positiv eller negativ befolkningsutveckling.

Källa: SCB:s befolkningsstatistik.

Redovisning av mått

Redovisas i faktiskt antal invånare utifrån minskning eller ökning mellan första mätår och sista mätår och i andel av procent i förhållande till befolkningstalet.

MÅTT 30

Hur hög är kommunens sysselsättningsgrad?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor procent av den arbetsföra befolkningen som har sysselsättning.

Källa: SCB:s registerbaserade arbetsmarknadsstatistik (RAMS).

Redovisning av mått

Måttet redovisar sysselsättningsgrad i % av totalt antal invånare mellan 20 och 64 år.

MÅTT 31

Hur stor är utpendlingen i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor utpendlingen är i kommunen för att arbeta utanför kommunen.

Källa: SCB

Redovisning av mått

Redovisas i procent av befolkningen

MÅTT 32

Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

Källa: Nyföretagarcentrums Företagsbarometer

Nyföretagarcentrum hämtar uppgifter från Bolagsverket. Redovisas i antalet nyregistrerade företag.

Redovisning av mått

Redovisas som antal nya företag per 1 000 invånare under en bestämd period.

MÅTT 33

Hur många fler/färre förvärvsarbetande har tillkommit/försvunnit i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

Källa: SCB:s Företagsregister.

Redovisning av mått

Redovisas som antal nya förvärvsarbetande under ett år.

MÅTT 34

Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens sociala struktur.

Källa: Socialstyrelsens statistik för försörjningsstöd.

Precisering innehåll

Andel personer av befolkningen som vid minst ett tillfälle under kalenderåret fått ekonomiskt bistånd. Som bidragstagare räknas alla personer oavsett ålder, dvs även barn räknas in. Det är beslutet om vilken månad som bidraget avser som bestämmer kalenderåret, inte själva transaktionen.

Redovisning av mått

Redovisning av det totala antalet i förhållande till befolkningsantalet i %.

MÅTT 35

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen.

Måttet utgår från den undersökning som görs årligen över företagsklimatet i landets kommuner av Svenskt Näringslivs kommunranking. Det som redovisas är enkätdelen av Svensk Näringslivs undersökning där företagare tillfrågas om sin syn på kommunens förmåga att skapa ett gott företagsklimat.

Källa: Svenskt näringsliv, länk: www.svensktnaringsliuse/appkfakta/kommunfaktor.do?rc=1440&y=2006&fi=qi-13

Redovisning av mått

Resultatet av undersökningen redovisas i ranking av kommunerna från 1–290.

MÅTT 36

Hur högt är ohälsa-
talet bland kommu-
nens invånare?

MÅTT 37

Hur effektiv är kom-
munens hantering
och återvinning av
hushållsavfall?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av befolkningens hälsotillstånd.

Källa: Försäkringskassan.

Redovisning av mått

Ohälsalet beräknas genom att summan av dagar med utbetald sjukpenning, arbetsskadesjukpenning, rehabiliteringspenning samt dagar med sjuk- och aktivitetsersättning divideras med befolkningen 16–64 år. Alla dagar är omräknade till heldagar. Ohälsalet redovisas som en total i dagar. I kommunens kvalitet i korthet redovisas ohälsalet/kalenderår.

Syfte och metod

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete för att minska användning av ändliga resurser och öka återvinningsgraden.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Kommunens hantering av hushållsavfall år 2008

| Avfallsdefinition | kg/inv. |
|---|---------|
| <i>1. Kommunens totala insamlade mängd hushållsavfall</i> Kärl- och säckavfall, grovavfall inklusive trädgårdsavfall, farligt avfall, jämförligt avfall från bland annat affärer, kontor, industrier och restauranger, samt den del av hushållsavfallet som omfattas av producentansvar, även om det inte faller under kommunalt renhållningsansvar. | |
| <i>2. Mängd återvunnet material enligt lagen om producentansvar</i> Förpackningar, returpapper, el-avfall och det grovavfall som tas tillvara som metallfraktion. | |
| <i>3. Mängd insamlat och behandlat biologiskt nedbrytbart hushållsavfall</i> Rötning, kompostering, etc. | |
| <i>4. Annat återvunnet material</i> Detta kan vara material som samlas in för återanvändning (byggmaterial, kläder, möbler, m.m.) eller annan materialåtervinning utöver det som anges i punkt 2 och 3 ovan. Observera att här inte avses energiåtervinning genom förbränning. | |
| <i>5. Total mängd återvunnet material (2–4)</i> | |
| <i>6. Andel återvunnet material i förhållande till totala mängden hushållsavfall (%)</i> Återvunnet material avser fraktionerna 2–4 ovan. | |

Redovisning av mått

Redovisas i två mått.

1. Kommunens totala insamlade mängd hushållsavfall (kg/invånare)
2. Andel återvunnet material i förhållande till totala mängden hushållsavfall (%)

För båda måtten görs jämförelse med snittet för riket.

MÅTT 38

Hur stor är kommun-organisationens andel miljöbilar av totala antal bilar?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn genom användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon i den egna organisationen.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Metoden innebär att kommunen genomför en intern mätning av två storheter:

1. Kommunens totala antal bilar inkl. kommunala bolags bilar. Bilar som avses är bilar med plats för 5 passagerare inklusive förare, samt lätta lastbilar och bussar.
2. Kommunens totala antal miljöbilar enligt definition nedan.

Definition av miljöbil vid statlig upphandling samt definition för miljöbilspremie.

Följande definition är hämtad från <http://www.miljofordon.se/fordon/vad-ar-miljofordon.aspx> och bygger på regeringens förordning för statliga myndigheters inköp av personbilar (SFS 2004:1364 och efterföljande.)

Personbilar med max fem sittplatser

Följande betraktas som miljöbil:

- Bensin- och dieseldrivna fordon inklusive elhybridmodeller som släpper ut max 120 g/km koldioxid per km (motsvarar c:a 5,0 lit bensin resp. 4,5 lit diesel per 100 km). De måste tillhöra miljöklass 2005 (bensinbilar) resp. miljöklass 2005PM (dieselbilar). Miljöklasskravet på dieselbilar innebär att de måste ha partikelfilter eller annan effektiv rening som släpper ut maximalt 5 mg partiklar per km.
- Fordon som drivs med etanol E85. Miljöbilar som drivs med E85 får maximalt förbruka motsvarande 9,2 liter bensin per 100 km och måste tillhöra miljöklass 2005.
- Fordon som drivs med naturgas – biogas (metan). Miljöbilar som drivs med gas får maximalt förbruka 9,7 kubikmeter gas per 100 km och måste tillhöra miljöklass 2005.

Automatväxlade versioner av alternativbränsledrivna bilar tillåts förbruka mer bränsle än maxnivåerna som anges ovan om de är identiska i övrigt med en manuellt växlad modell som klarar kraven.

I förordningen om statliga myndigheters inköp anges dessutom en maximal förbrukningsnivå på 8,4 lit diesel per 100 km för dieselbilar som kan köras på förnybart drivmedel. Teoretiskt skulle en bil som körs på exempelvis RME kunna räknas som miljöbil i statliga myndigheter, men i dagsläget finns inga dieselbilar med partikelfilter tillgängliga där tillverkaren godkänner RME-drift.

Personbilar med fler än fem sittplatser, lätt lastbil och lätt buss

Fordon som helt eller delvis kan drivas med:

- el eller elhybridmotor,
- annat bränsle än bensin, diesel eller gasol.

Alla fordon måste klara miljöklass 2005. Fordon med dieselmotor ska tillhöra miljöklass 2005PM.

MÅTT 39

Hur stor är andelen miljöbilar av totala antal bilar i hela den geografiska kommunen?

Redovisning av mått

Redovisas som andel miljövänliga bilar i förhållande till totalt antal bilar, redovisad i procent.

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en indikation på kommunens arbete med att främja användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon i hela den geografiska kommunen.

Källa: SCB

Personbilar miljöklass 2005 i trafik i kommunen vid årsskiftet 2008-2009

Redovisning av mått

Redovisas som andel miljövänliga bilar i förhållande till totalt antal bilar, redovisad i procent.

MÅTT 40

Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel?

Syfte och metod:

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn.

Källa: Egen undersökning i kommunen.

Metoden innebär att kommunen genomför en intern mätning av två storheter.

1. Kommunens totala kostnad för inköp av livsmedel.
2. Kommunens kostnad för inköpta ekologiska livsmedel enligt KRAV-märkning, EU:s miljösymbol för ekologiska livsmedel eller andra likvärdiga symboler, nationella eller internationella, där det finns en erkänd certifiering/kvalitetssäkring som garanterar produktens ekologiskt producerade innehåll.

Redovisning av mått

Redovisas som andel inköpta (kr) miljömärkta livsmedel i förhållande till totalt inköpta livsmedel, redovisat i procent.

MÅTT 41

Upplever medborgarna att kommunen är en attraktiv plats att leva och bo i?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en uppfattning om medborgarnas syn på kommunen som en god plats att leva och bo i och ge underlag för politikerna att diskutera med medborgarna om vad som kan förbättra uppfattningen om kommunen.

Källa: SCB:s Medborgarindex

I Medborgarindex som SCB tagit fram och som idag har använts i cirka 80-talet kommuner ingår frågor om medborgarnas uppfattning om kommunen är en god plats att leva och bo i. Resultatet bygger på ett urval av 500 till 1 000 personer i respektive kommun.

Resultatet för detta mått omfattar totala delen A i SCB:s medborgarundersökning.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

Bilaga 1: Nöjd kund index i Kommunens Kvalitet i Korthet

MÅTT FÖR FRAMTIDEN

Hur nöjda är kommunens "kunder" med den verksamhet de nyttjar?

Syfte och metod

Syftet med NKI (nöjd kund index) är att få kunskap om den som nyttjar tjänsten är nöjd.

Nöjd Kund Index

I version 2 av Verktyslådan för Kommunens kvalitet i korthet har vi med resultat för NKI för särskilt boende och hemtjänst. Vi eftersträvar dock att få kunskap om kommunernas "kunders" nöjdhet med de olika verksamheterna. Detta förutsätter dock att kommunerna tillfrågar de som använder tjänsterna. Flera kommuner har sedan lång tid tillbaka egna enkäter som de använder i olika omfattning och periodicitet. Ovanligt är det inte att man har långa serier för att följa utveckling. För att få fram en jämförbarhet måste det dock till gemensamma frågor. Att ta fram en nationell enkät inom området stöter på flera problem. För att gå runt dessa har vi i samråd med SCB tagit fram tre frågor som enkelt kan biläggas den lokala enkät man använder sig av. Dessa frågors svar kan enkelt omvandlas till ett index som kan användas i en jämförelse. Vi rekommenderar därför alla kommuner att lägga till frågorna i sina lokala enkäter för olika verksamheter.

VERKSAMHETEN I HELHET

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|-------------------------------|---|----|
| | <i>Inte alls nöjd</i> | | | | | | | <i>I högsta grad nöjd</i> | | |
| a. Om du tänker på din XX i sin helhet – hur nöjd är du då med den? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | <i>Inte alls så bra som jag hoppades</i> | | | | | | | <i>Bättre än jag hoppades</i> | | |
| b. Är din XX lika bra som du hoppades att den skulle vara? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | <i>Långt ifrån</i> | | | | | | | <i>Mycket nära</i> | | |
| c. Tänk dig en perfekt XX. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din XX kommer? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Verktyslåda till kommunens kvalitet i korthet

Kommunens kvalitet i korthet är ett verktyg för att ta fram information som ger förtroendevalda en god kunskap om kommunens kvalitet i förhållande till sig själv över tid och i jämförelse med andra. Redovisningen består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområdena samarbetade vi under 2006 med ett antal Kommunstyrelseordföranden som gav sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. Fem områden togs fram och till dessa ett antal mått som ger information om kommunens resultat inom de olika områdena. Dessa prövades och utvecklades under 2007–2008. Under 2009 har 69 kommuner arbetat med verktyget. Kommunens Kvalitet i Korthets resultat är tänkt att ge stöd till de förtroendevalda i dialogen med medborgarna om kommunens verksamhet och utveckla den interna verksamheten från ett medborgarperspektiv. I denna skrift hittar ni definitioner och metodbeskrivningar på hur de olika måtten tas fram.

För information kontakta:

Lena Langlet, lena.langlet@skl.se

Peter Nilsson, peter.nilsson@skl.se

Kjell-Åke Eriksson, kjell-ake.eriksson@skl.se

Gunnar Gidenstam, gunnar.gidenstam@skl.se

Christine Feuk, christine.feuk@skl.se



Sveriges
Kommuner
och Landsting

118 82 Stockholm, Besök Hornsgatan 20
Tfn 08-452 70 00, Fax 08-452 70 50
info@skl.se, www.skl.se