

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 SAMHÄLLSBYGGARE

5

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. Kommunfullmäktiges kvalitetsredovisning 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 kunskapsområden 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. Under 2007 genomfördes den första undersökningen tillsammans med 41 kommuner. Under 2008 har 62 kommuner deltagit i Kommunens kvalitet i korthet för att utveckla och pröva 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

9

OMRÅDE 2:

Trygghetsaspekter i din kommun

12

OMRÅDE 3:

Din delaktighet och kommunens information

16

OMRÅDE 4:

Din kommuns effektivitet

29

OMRÅDE 5:

Din kommun som samhällsbyggare

33

BILAGA 1:

Nöjd kund index i Kommunens Kvalitet i Korthet

34

BILAGA 2:

Informationsindex

44

BILAGA 3:

Måttabell



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 granne planerar en altan, men han har inte ansökt om bygglov ännu. Jag är rädd att den kommer skymma min utsikt. Hur ska jag bevaka detta?
2. Jag vill installera en braskamin (en sån där inbyggnadskassett) i öppna spisen. Behövs det bygglov för detta även om installationen görs av montörer?
3. Jag vill veta hur lång tid det tar att få ett beslut om ett enkelt bygglov. (Detta kan röra en förfrågan om ett altanbygge, ett växthus eller liknande.)

Förskola

4. Vi har tittat på ett underbart hus i er kommun och pendlingen verkar funka bra. Men hur är det med kön till att få barnomsorg? Hur lång tid måste man vänta?
5. Vad kostar en plats inom förskolan/dagis?
6. Jag undrar om det finns något föräldrakooperativt dagis i kommunen? Vad gäller om vi vill vara med/ha barnomsorg där?

Grundskola

7. Hej, vi kanske flyttar till xxxx senare i år. Vi har en tioårig son, som skulle behöva vara på fritids på eftermiddagarna. Hur gammal får man vara för att gå på fritids i xxxx.
8. Hej, Vilka dagar är det julledigt i skolan?
9. Hej, vi kanske flyttar till xxx i vinter. Vi har en åttaåring, som skulle behöva vara på fritids på eftermiddagarna. Hur mycket skulle det kosta för oss? Vi tjänar ca 40 000/mån tillsammans.

Individ och familjeomsorg

10. Min syster har en grabb på 16 år. Han sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Hon är orolig för honom, går det att få hjälp?
11. Har man rätt att få socialbidrag när man gått ut gymnasiet och inte hunnit få ett arbete och fortfarande bor hemma?
12. Jag är orolig för min kompis som jag tycker dricker för mycket, vad kan jag göra?

Gator och vägar

13. Varför förbjuder ni inte mopeder på gång- och cykelvägar?
14. Vår farmor/mormor har gått bort och vi ska tömma hennes bostad. Var finns det några sop- och återvinningsstationer?
15. Jag vill sänka hastigheten på en gata med t ex blomlådor som farthinder. Hur ska jag gå tillväga?

Äldreomsorg

16. Jag bor inte i er kommun men det gör däremot min mamma. Som jag bedömer det är det dags att börja planera för ett annat boende än hennes lägenhet. Vart vänder jag mig för ett samtal?
17. Efter att pappa gick bort har min mamma blivit mer och mer passiv. Jag och mina syskon har talat med henne om någon form av verksamhet (typ vävning). Har kommunen något som skulle kunna passa henne? Får jag kontaktuppgifter så kan jag prata med dom om detta.
18. Jag har en farmor som inte orkar gå och handla längre. Kan hon få hjälp av kommunen? Vad kostar det i så fall?

Handikappomsorg

19. Jag har en släkting som bett mig fråga om hur det går till att få personlig assistans.
20. Hur gör man för att ansöka om färdtjänst?
21. Kan man få ett trygghetslarm även om man inte är pensionär? Min bror har en trafikskada som gjort att han nog skulle behöva det.

Kultur-fritid

22. Vad gäller för regler för att få föreningsbidrag till verksamhet för vuxna (över 25 år)?
23. Finns det möjligheter att hyra en gymnastikhall i kommunen en timma i veckan på kvällstid fast vi inte är en förening. Vad kostar det?
24. Beroende på jobbsituationen kommer vi antagligen att flytta till er kommun. Detta reser 1 000 och en frågor. En av dom handlar om dottern på 10 år som nu går i en teatergrupp på lördagarna. Har ni också något sånt?

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.

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

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med biblioteksservicen 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 semestermånader och storhelger undantas från undersökningen. Skiftar öppettiderna under normalperioder får ett genomsnitt av normaltidsräknas ut på årsbasis.

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

Källa: Intern undersökning.

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: Intern undersökning.

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 förskoleverksamheten har fått plats på önskat placeringsdatum?

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: Intern undersökning.

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?

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: Intern undersökning.

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.

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 genomför en intern undersökning 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: Intern undersökning.

Redovisning av mått

Antalet dagar mellan ansökan och erbjuden dag för plats summeras för alla ärenden och divideras sedan med antalet ärenden.

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



Trygghetsaspekter i din kommun

MÅTT 9

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 SCBs 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 undersökningen "Medborgarindex" av SCB till en fastställd kostnad.

Redovisning av mått

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

MÅTT 10

Hur många myndighetsbeslut ändras på grund av överklagande till första instans?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge en bild av i vilken utsträckning kommunen följer lagar och förordningar i sin regelbundna myndighetsutövning. Kommunens myndighetsutövning är inom vissa verksamheter omfattande.

Verksamheter som omfattas:

- Äldreomsorg
- Individ- och familjeomsorg
- LSS
- Bygglov som omfattar fysisk person

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

- Antal myndighetsbeslut totalt som rör enskild person i ovanstående verksamheter
- Antal ändrade beslut i första instans (länsstyrelsen eller länsrätt) på grund av överklagande.

Källa: Intern undersökning.

Redovisning av mått

Antal ändrade beslut i första instans på grund av överklagande per 1 000 myndighetsbeslut under ett kalenderår.

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: Intern undersökning.

Definition:

1. De personer som har mer än en hemtjänstinsats 7 dagar/vecka. I första kolumnen inräknas inte hemsjukvård (och inte eventuella elever, praktikanter). Mätningen ska enbart omfatta personer som får hemtjänstinsatser under hela mätperioden.
2. Mätningen avser klockan 07.00–22.00, eller till den tid då nattpatrullen avlöser.
3. De kommuner som har hemsjukvård redovisar antal personer i kolumn 3.

Mätmetod:

1. Identifiera de personer som är beviljade daglig hemtjänst med mer än en insats.
2. Gör mätning hos respektive hemtjänsttagare
3. Sammanställ resultaten i nedanstående tabell
4. Är antalet personer med daglig hemtjänst omfattande ex 150 personer, gör ett slumpmässigt urval, exempelvis alfabetiskt varannan person.

Person	Antal personal	Eventuell dubbelbemanning	Hemsjukvård Antal personer
Person 1			
Person 2			
osv			

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antal olika vårdare i snitt per äldre med hemtjänst under 14 dagar.

Följande värden ska redovisas:

Kommunens medelvärde antal personal/äldre med hemtjänst: _____

Antal äldre med hemtjänst: _____ som ingått i undersökningen, varav _____ stycken som har dubbelbemanning

Medelvärdet för de två veckorna inklusive hemsjukvårdsinsatser: _____

MÅTT 12

Hur många barn per personal är det i snitt 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.



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 13

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 14

Hur god är kommunens information 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 190 frågor. Svaret på varje fråga ska kunna hittas inom två minuters sökning på kommunens webb.

Undersökningen är indelad i 10 verksamhetsområden där varje områdes svar kan ge maximalt 100 %. Varje fråga kan ge tre poäng för helt uppfylld, 1 poäng för delvis uppfylld och 0 poäng där information inte har gått att finna. Redovisningen sker sedan i spindeldiagram i procent av påträffade svar.

Källa: Extern undersökning.

Redovisning av mått

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

I Kommunens kvalitet i korthet redovisar ett samlat resultat i procent för alla 10 områden där kommunernas resultat per område adderas och delas med 10 för att få fram ett snitt i procent.

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: Intern undersökning.

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.)			

Fråga	Nej 0 poäng	Delvis 1 poäng	Helt 3 poäng
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?			
15. Ger kommunen medborgarna möjlighet att rösta i sakfrågor som berör kommunens utveckling? Regelbundenhet krävs för 3 poäng.			

Fråga	Nej 0 poäng	Delvis 1 poäng	Helt 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 Medborgarindex del Inflytandeindex.

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 Inflytandeindex och redovisas i antal poäng i förhållande till 100 möjliga.



Din kommuns effektivitet

MÅTT 17

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

Resultatindex

Detta 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.

Mått som ingår i indexet:

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

Redovisning av mått

I indexet summeras de faktiska placeringarna i respektive mått i förhållande till övriga kommuner i landet och delas därefter med det antal mått som finns i indexet. En ny rangordning framstår och kommunen ges en plats i förhållande till övriga landets kommuner.

MÅTT 18

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).

Effektivitetsindex

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. För att öka jämförbarheten och därmed kunna lyfta goda exempel har även kostnaderna ställts i förhållande både till de faktiska resultaten och till de förväntade resultaten (SALSA). Detta skapar fyra mått på effektivitet och ger bilder av kommuner som på olika sätt kan skapa goda resultat med de

resurser som står till buds. Utgångspunkten är att få ut maximalt för varje satsad krona.

Som ett femte mått har vi även tagit med kommunens totala kostnad för skolan utifrån den förväntade kostnaden som är en konstruktion bland annat utifrån de faktorer som ligger till grund för utjämningsystemet.

Mått som ingår i indexet:

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 (SALSA).
5. Totalkostnad för grundskolan utifrån förväntad kostnad.

Redovisning av mått

I indexet summeras de faktiska placeringarna i respektive mått i förhållande till övriga kommuner och delas därefter med de antal mått som finns i indexet. En ny rangordning framstår och kommunens ges en plats i förhållande till övriga landets kommuner.

MÅTT 19

Vilket resultat når de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av?

Syfte och metod

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

Källa: Skolverket

Resultatindex

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

Måtten som ingår i indexet:

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 gymnasieskola
3. Andel invånare 20 år med grundläggande behörighet till universitet och högskola

De tre måtten är utifrån folkbokförda i kommunen.

Redovisning av mått

I indexet summeras de faktiska placeringarna i respektive mått i förhållande till övriga kommuner och delas därefter med det antal mått som finns i indexet. En ny rangordning framstår och kommunen ges en plats i förhållande till övriga landets kommuner.

MÅTT 20

Hur effektiva är de gymnasieutbildningar som kommunens elever 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.

Effektivitetsindex

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 eller bättre uttryckt: den pedagogiska resursen, i förhållande till resultaten. Övriga kostnader som lokaler, skolskjuts med mera har exkluderats.

Utgångspunkten är att få ut maximalt för varje satsad krona. Genom dessa mått kan kommuner som kommer långt ned på ett resultatindex visa att man gör ett gott arbete i jämförelse med sig själv och andra kommuner. Dessa mått gör det även möjligt att lyfta fram goda exempel utifrån kommuner som gjort stora förbättringar under det år som förflutit.

Det första måttet är undervisningskostnaden (i samtliga kommuner) i förhållande till andel som fullföljer gymnasieprogrammet inom 4 år. Måttet bygger alltså på två storheter som hämtas från Skolverket.

Som ett andra mått har vi även tagit med kommunens totala kostnad för gymnasieskolan utifrån den förväntade kostnaden som är en konstruktion bland annat utifrån de faktorer som ligger till grund för utjämningsystemet.

Måtten som ingår i indexet:

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

Redovisning av mått

I indexet summeras de faktiska placeringarna i respektive mått i förhållande till övriga kommuner och delas därefter med det antal mått som finns i indexet. En ny rangordning framstår och kommunen ges en plats i förhållande till övriga landets kommuner.

MÅTT 21

Vilket resultat når elever i årskurs 5 i de kommunala skolorna 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, engelska och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 5 i de kommunala skolorna. Måttet visar andelen elever som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i de tre ämnena av de elever som genomfört proven. Måttet används från och med 2007 i SKL:s öppna jämförelser för grundskolan och måttet mäts därför på samma sätt i Kommunens kvalitet i korthet.

Källa: intern undersökning

Redovisning av mått

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

1. Svenska
2. Engelska
3. Matematik

Redovisning

Resultatet införs i följande tabell.

	Svenska % elever	Engelska % elever	Matematik % elever
Kommunala skolor			

MÅTT 22

Vilken servicenivå har kommunens äldreboende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet och prioriteringar.

Källa: Intern undersökning

Kvalitetsaspekter som fångas i frågorna 1–13 avser särskilda boenden.

Svaren/uppgifterna samlas in av respektive projektledare genom att ta kontakt med föreståndare/chef på respektive boende. Projektledaren fyller i frågeunderlaget.

- Vid jämförelsen ska servicehusboende och korttidsboende inte tas med!
- Vi utgår från att om man inom ett boende ex har möjlighet att välja på fler än en maträtt så gäller det alla som bor på boendet.

Använd nedanstående avsnitt som underlag för respektive boendeenhet.

Boendeenhetens namn: _____

Totalt antal boendeplatser inom enheten: _____ stycken

Frågor:

1. Erbjuder enheten fler än en maträtt vid huvudmåltiden?

Här avses som erbjudande att enheten konsekvent ”på matsedeln” har flera rätter. Ej att man t ex allergisk eller inte gillar en maträtt.

Ja Nej

2. Kan de boende själv välja när man vill gå upp på morgonen?

Frågan syftar till att ta reda på om det finns valfrihet kontra om enheten har en fastlagd rutin. Ett ja motsvarar att valfrihet finns. Många enheter påpekar att en inskränkning i valfriheten skulle ske om ALLA brukare önskade läggning och uppstigning vid samma tidpunkt. Dock är detta inte ett problem i verkligheten, utan önskemålen om tid går att möta. Detta ska innefatta alla veckans dagar.

Ja Nej

3. Kan de boende själv välja när man vill och gå och lägga sig för nattvila?

Frågan syftar till att ta reda på om det finns valfrihet kontra om enheten har en fastlagd rutin. Ett ja motsvarar att valfrihet finns. Detta ska innefatta alla veckans dagar.

Ja Nej

4. Har alla boende eget rum/lägenhet med eget hygienrum?

(I de fall makar valt att dela rum betraktas det som ”eget rum”. Med hygienrum menas egen dusch och toalett.)

Ja Nej

5. Erbjuder enheten möjlighet till daglig utevistelse för den äldre som så önskar?

(Här avses att det ska ske som ett aktivt erbjudande från personalen och inkludera all form av utevistelse, ex promenader eller möjlighet att sitta på balkong)

Ja Nej

6. Serveras de boende kvälls/nattmål?

(Avsikten med detta mått är att den äldre inte ska vara utan mat mer än 11 timmar. Med detta avser att det sker på ett aktivt och organiserat sätt och inte då och då där den enskilde så begär detta.)

Ja Nej

7. Erbjuds de äldre personlig omvårdnad varje vecka?

(Här avses det lilla extra utöver att bli ren, exempelvis att få naglarna målade, bli sminkad, få håret rullat/ uppsatt, taktill massage, vaxning av mustasch, m.m. Detta ska även ske som ett aktivt erbjudande.)

Ja Nej

8. Erbjuder äldreboendet minst två organiserade och gemensamma aktiviteter per dag under vardagar?

(Med organiserad aktivitet avses ex högläsning, musikstund, bakning, m.m. där den enskilde i förväg har möjlighet att ta ställning till innehållet genom exempelvis ett schema.)

Ja Nej

Svarsalternativen på fråga 8 fördelas i Ja och Nej enligt följande "två aktiviteter/dag" = JA Övriga svarsalternativ = NEJ

9. Erbjuder enheten organiserade aktiviteter under helgen?

Det är inte nödvändigt liksom i ovanstående fall att det är kommunen/ äldreboendet som genomför aktiviteterna. Det kan likväl vara någon annan. Kommunens/ äldreboendets uppgift är att se till att det arrangeras olika aktiviteter. Måttet avser minst en aktivitet på lördag och en på söndag.

Ja Nej

10. Erbjuds varje boende dagligen möjlighet till egen tid utifrån sina önskemål (ex pratstund, blomskötsel, korsord, m.m)?

Här avses att det dagliga fokuset är utöver det man gör samtidigt som personlig omvårdnad – att avsätta extra tid. Finns rutiner för detta exempelvis genom att enheten planerat detta med den enskilde i hans/hennes genomförandeplan.

Ja Nej

11. Har varje boende en egen nyckel till sitt rum/lägenhet?

Utgångspunkten för ett Ja svar är att den enskilde har en egen nyckel när hon/han kan klara av att använda den.

Ja Nej

12. Har varje boende en egen postlåda/fack?

Undantag görs när hälsotillståndet är olämpligt för detta hos den enskilde. I sådan fall skall frågan besvaras jakande.

Ja Nej

13. Erbjuder det särskilda boendet kvarboende i livets slutskede?

Detta ska ses som ett generellt erbjudande och gälla alla personer som bor på det särskilda boendet.

Ja Nej

Resultatet redovisas i nedanstående tabell.

Kommunens resultat

Totalt antal boendeplatser inom kommunen: _____ stycken

Antal boendeenheter inom kommunen: _____ stycken

Fråga	Antal boende (personer)		Procent boende (personer)	
	Ja	Nej	Ja (%)	Nej (%)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Redovisning av mått

Frågorna ges en procentsats utifrån redovisade svar på hur stor procent av de boende som erhåller servicen enligt följande modell.

0 procent ger 0 poäng

51–75 procent ger 3 poäng

1–25 procent ger 1 poäng

76–99 procent ger 4 poäng

26–50 procent ger 2 poäng

100 procent ger 5 poäng

I Kommunens kvalitet i korthet redovisas den sammanlagda poängens del av totalt möjliga 65 poäng i procent.

MÅTT 23

Vad kostar en plats i kommunens äldreboende i förhållande till servicenivå?

Syfte och metod

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

Källa: SKL:s VKV, tabell 8 och kommunernas interna undersökning av Äldreboendeindex.

Resultatet från äldreboendeindexet (mått 22) ställs i relation till kostnaden per boende. Kostnad per vårdtagare i särskilt boende finns redovisade i Vad kostar verksamheten (tabell 8b). Dessa kostnader inkluderar inte lokalkostnader och andra overheadkostnader utan är i stort den kostnad man har för personal.

Resultatet belyser relationen mellan kostnaden och kvalitetsnivå inom särskilt boende. En hög kostnad borde rimligen föranleda ett högre indexvärde.

Exempel:

Kommun	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Kostnad per vårdtagare	432 634	561 457	444 339	454 115	484 669	519 963
Kvalitetspoäng	25	33	19	28	27	10
Kostnad per kvalitetspoäng	17 305	17 013	23 386	16 218	17 950	51 996

Redovisning av mått

Redovisas som kostnad per kvalitetspoäng.

MÅTT 24

Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ta reda på hur kunderna 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 25

Vilken omsorgs- och servicenivå har kommunens hemtjänst?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet och prioriteringar.

Källa: Intern undersökning

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. Varje kvalitetsnivå har poängsatts utifrån vad den äldre anser som väsentligt. I flera fall har valmöjligheten varit den centrala frågan i andra fall har omfattning och periodicitet varit de centrala frågorna.

Redovisning av mått

I Kommunens kvalitet i korthet redovisas den sammanlagda poängens del av totalt möjliga 67 poäng i procent.

1. Hemtjänst – Omsorgsindex

Fyll i de färgade kolumnerna och rutorna. Poängsättning framgår i tabellen.

Tjänst – serviceåtagande*	Förekomst Ja/Nej	Kvalitetsnivå Riktlinje, Beslutsstödet för handläggaren (ett slags normalfall) Utgå från 1 persons hushåll	Förekomst Ja/Nej
1. Personlig omvårdnad	1 poäng	<i>Flera alternativ kan anges nedan</i>	
		Möjlighet att välja man/kvinna för personlig hygien	1 poäng
		Möjlighet till dusch mer än 1 gång per vecka	1 poäng
		Möjlighet att välja personal som talar hemtjänsttagarens modersmål	1 poäng
		Möjlighet att välja tid för insats	1 poäng
		Möjlighet att välja dag för dusch	1 poäng
2. Avlösning i hemmet	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Möjlighet till avlösning mer än en gång per månad	2 poäng
		Möjlighet till avlösning en gång per månad	1 poäng
		Möjlighet till avlösning färre tillfällen än en gång per månad	0 poäng
		<i>Ett ska anges av de nedan två alternativen</i>	
		Avlösningen ges under sex timmar per tillfälle om så önskas	2 poäng
		Avlösningen ges mer än sex timmar per tillfälle om så önskas	1 poäng
		<i>Ett ska anges av de nedan två alternativen</i>	
		Avlösning kan ges alla veckodagar	2 poäng
		Avlösning kan endast ges på vardagar	1 poäng
3. Regelbunden ledsagarservice	1 poäng	<i>Ledsagarservice innebär hjälp/stöd till läkare, teaterbesök eller annan aktivitet</i>	
		<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Ledsagarservice ges mer än en gång per månad	2 poäng
		Ledsagarservice ges minst en gång per månad	1 poäng
		Ledsagarservice ges mindre än en gång per månad	0 poäng
4. Promenader	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Promenader ges mer än en gång per vecka	2 poäng
		Promenader ges en gång per vecka	1 poäng
		Promenader ges mindre än en gång per vecka	0 poäng
5. Trygghetsringning/ telefonservice	1 poäng		

Tjänst – serviceåtagande*	Förekomst Ja/Nej	Kvalitetsnivå Riktlinje, Beslutsstödet för handläggaren (ett slags normalfall) Utgå från 1 persons hushåll	Förekomst Ja/Nej
6. Dagverksamhet	1 poäng	<i>Avser biståndsbedömd dagverksamhet</i>	
		<i>Flera alternativ kan anges nedan</i>	
		Social dagverksamhet på vardagar	1 poäng
		Social dagverksamhet har helgöppet	2 poäng
		Social dagverksamhet har kvällsöppet	2 poäng
		Demensdagverksamhet på vardagar	1 poäng
		Demensdagverksamhet med helgöppet	2 poäng
		Demensverksamhet har kvällsöppet	2 poäng
7. Trygghetslarm	1 poäng		
8. Personlig tid (se nedan)	1 poäng		

Personlig tid

Insats där den enskilde väljer själv vad hon/han vill göra eller ha hjälp med. Exempelvis en promenad, putsa skor, plantera om blommor, dammsugning, gå till banken etc. Tjänst, som kommunen normalt inte utför kan inte efterfrågas (kan t.ex. vara fönsterputs eller gräsklippning).

2. Hemtjänst – Serviceindex

Fyll i de färgade kolumnerna och rutorna. Poängsättning framgår i tabellen.

Tjänst – serviceåtagande*	Förekomst Ja/Nej	Kvalitetsnivå Riktlinje, Beslutsstödet för handläggaren (ett slags normalfall) Utgå från 1 persons hushåll	Förekomst Ja/Nej
1. Städning	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Städning en gång i veckan	2 poäng
		Städning varannan vecka	1 poäng
		Städning var tredje vecka	0 poäng
		<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Städning av ett rum och kök	0 poäng
		Städning av två rum och kök	1 poäng
		Städning av mer än två rum och kök	2 poäng
2. Fönsterputs	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan två alternativen</i>	
		Fönsterputs en gång per år	1 poäng
		Fönsterputs oftare än en gång per år	2 poäng

Tjänst – serviceåtagande*	Förekomst Ja/Nej	Kvalitetsnivå Riktlinje, Beslutsstödet för handläggaren (ett slags normalfall) Utgå från 1 persons hushåll	Förekomst Ja/Nej
		<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Fönsterputs av ett rum och kök	0 poäng
		Fönsterputs av två rum och kök	1 poäng
		Fönsterputs av mer än två rum och kök	2 poäng
3. Tvätt	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Tvättning en gång i veckan	2 poäng
		Tvättning varannan vecka	1 poäng
		Tvättning var tredje vecka eller mer sällan	0 poäng
4. Mat i hemmet	1 poäng	<i>Flera alternativ kan anges nedan</i>	
		Möjligheter till fryst mat	1 poäng
		Möjlighet till varm mat	1 poäng
		Möjlighet till kyld mat	1 poäng
		Möjlighet att välja på minst två maträtter	1 poäng
		<i>Ett ska anges av de två alternativen nedan</i>	
		Enklare matlagning i den enskildes bostad efter önskemål	2 poäng
		Enklare matlagning i den enskildes bostad 1–3 gånger per vecka	1 poäng
		Alla personer över 80 år är berättigade till matdistribution	1 poäng
5. Dagligvaruinköp	1 poäng	<i>Ett ska anges av de nedan tre alternativen</i>	
		Dagligvaruinköp ges mer än en gång per vecka	2 poäng
		Dagligvaruinköp ges en gång per vecka	1 poäng
		Dagligvaruinköp ges vid färre tillfällen än en gång per vecka	0 poäng
		<i>Flera alternativ kan anges nedan</i>	
		Den enskilde ges möjlighet att följa med vid dessa inköp	2 poäng
		Den enskilde kan bestämma i vilken affär som inköpen ska göras när det finns fler än en inom närområdet	2 poäng
		Vid matlåda – den enskilde kan välja varifrån matlådan levereras	1 poäng
		Varuhemsändning från butik	1 poäng
6. Stöd och rådgivning till syn-och/eller hörselskadade	1 poäng		
7. Gräsklippning	1 poäng		
8. Snöskottning	1 poäng		
9. Fixartjänst	1 poäng		

MÅTT 26

Vad kostar en plats i kommunens hemtjänst i förhållande till omsorgs- och servicenivå?

Syfte och metod

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

Källa: Kommunens interna undersökning av Omsorgs- och serviceindex för hemtjänst och SKL:s VKV tabell 8 b.

Resultatet från omsorgs- och serviceindexet (mått 25) ställs i relation till kostnaden per hemtjänsttagare enligt VKV:s tabell 8b. Detta blir då utmanande och väcker frågor om vi har en effektiv organisation för att förmedla bra tjänster till medborgarna. Ett rimligt antagande kan vara att ett mer omfattande och rikare serviceutbud bör leda till en högre kostnad för kommunen. Servicenivån är det sammanlagda värdet av Serviceindex och Omsorgsindex och uttrycks i kvalitetspoäng.

Exempel:

Kommun	xxx	xxx	xxx	xxx
Kostnad per hemtjänsttagare	115 105	173 540	207 556	108 243
Kvalitetspoäng	44	35	42	28
Kostnad per kvalitetspoäng	2 616	4 958	4 941	3 866

Redovisning av mått

Redovisas som kostnad per kvalitetspoäng.

MÅTT 27

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 28

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 29

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 30

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. Länk: http://www.nyforetagarcentrum.se/files/kommun2007A-bilagarankxls_microsoft

Redovisning av mått

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

MÅTT 31

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 32

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

Ett hushåll som har fått utbetalt försörjningsstöd vid minst ett tillfälle en månad räknas in. Det är transaktionen som räknas, inte vilken månad beslutet avser. Ett biståndshushåll som har fått ekonomiskt bistånd eller introduktionsersättning i minst tio månader under kalenderåret.

Redovisning av mått

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

MÅTT 33

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 34

Hur högt är ohälsotalet bland kommunens invånare?

Syfte och metod

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

Källa: Försäkringskassan.

Redovisning av mått

Ohälsotalet 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. Ohälsotalet redovisas som en total i dagar. I kommunens kvalitet i korthet redovisas ohälsotalet/kalenderår.

MÅTT 35

Hur stor är andelen miljöbilar av kommunens totala antal bilar?

Syfte och metod:

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn genom främjande av användning av alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon. Med kommunen avses här kommunen som tjänsteproducent och arbetsgivare och inte som geografiskt område.

Källa: Intern undersökning

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>"

Personbilar med max fem sittplatser

I regeringens förordning för statliga myndigheters inköp av personbilar finns krav på att en viss andel ska vara miljöfordon. (Förordning SFS 2006:1572 om myndigheters inköp och leasing av miljöbilar). Regeringen har också beslutat att privatpersoner som köper miljöbil har rätt till 10.000 kr bidrag i en så kallad miljöbilspremie. (Förordning (2007:380) om miljöbilspremie).

Reglerna för vad som anses vara miljöbilar i dessa två förordningar skiljer sig åt men i praktiken omfattas samma typ av fordon. Definitionerna avser endast inköp av nya personbilar med maximalt fyra sittplatser utöver förarplats. 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.

Redovisning av mått

Redovisas som andel miljövänliga bilar i förhållande till totalt antal bilar (inkl. bolagens bilar), redovisat i procent.

MÅTT 36

Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel?

Syfte och metod:

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn.

Källa: Intern undersökning

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 37

Hur stor är pappersanvändningen i kommunen?

Syfte och metod:

Syftet med måttet är att redovisa hur stor pappersförbrukningen i kommunen är under ett år. Minskad pappersmängd är en indikator på ökad effektivitet avseende informationsprocesser och digitalisering, samt en ökad miljöhänsyn då pappersproduktion/konsumtion påverkar miljön i samband med avverkning av skogsråvara, hög energiåtgång i samband med produktion och transporter vid distribution.

Källa: Intern undersökning.

Totalt inköpt mängd papper (endast papper för tryck, kopiering och för användning i skrivare).

Redovisning av mått

Redovisas som kg inköpt papper per årsarbetare.

MÅTT 38

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 medborgarindex.

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 frågor 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

Bilaga 2: Informationsindex

ÖPPENHET OCH PÅVERKAN	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Kommunens hela budget finns presenterad.			
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.			
Det finns information om kommunens organisationsstruktur.			
Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner.			
Det finns kommunövergripande information om klagomål-/synpunktshantering.			
På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.			
Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.			
Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet.			
Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder.			
Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.			
Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.			
Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (FAQ)			
Det finns en sökfunktion med index från A–Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt angivna kontaktpersoner för respektive område.			
Kommunens hela årsredovisning finns presenterad.			
Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.			
Det finns möjlighet för medborgarna att prenumerera på nyhetsbrev i e-post/elektroniskt nyhetsbrev.			
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden.			
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden.			

ÖPPENHET OCH PÅVERKAN	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden.			
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunfullmäktige.			
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse.			
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna.			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige.			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse.			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna.			
Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium.			
Kommunens webbplats är anpassat enligt lättläst.			
Kommunens webbplats är anpassad för synskadade.			
Kommunens webbplats har information på teckenspråk.			
Kommunen har information på andra språk om olika verksamheter.			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-TV.			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-radio.			
Det finns information om de försäkringar som kommunen har inom de olika verksamheterna.			

FÖRSKOLA	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef).			
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.			
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.			
Det finns information om möjligheterna att välja förskola.			
Det finns information om när förskolorna är öppna.			
Det finns information om stängningsdagar.			
Det finns information om förskolans kosthållning.			
Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.			
Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.			
Det finns information om hur väntetiden beräknas.			
Det finns information om hur man kan få förtur.			
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.			
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.			
Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (med t.ex. resultat av brukarundersökningar).			
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.			
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.			
Enheter inom förskolan som är verksamma i kommunen <i>presenteras</i> så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat.			
Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			

GRUNDSKOLA	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditionspersonal, etc.).			
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger.			
Det finns information om möjligheterna att välja grundskola.			
Det finns information om när skolorna startar, lovdagar, avslut m.m.			
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt.			
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.			
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.			
Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.			
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.			
Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskoleverksamhet (med t.ex. resultat av brukarundersökningar).			
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå.			
Enheter inom grundskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behörighet till gymnasiet, nationella prov etc.).			
Det finns information om vilken hjälp som kan ges till barn i behov av särskilt stöd.			
Det finns information om vilka regler som gäller för skolskjutsar.			
Det finns information om skolornas matsedel.			
Finns servicedeklaration/motsvarande för grundskoleverksamheten.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			

GYMNASIUM	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma inom kommunen inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).			
Det finns information om skolornas olika program och inriktning.			
Det finns information om hur man väljer och anmäler sig.			
Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.			
Det finns information om regler för bussresor.			
Det finns information om skolornas start, lovdagar, avslut m.m.			
Det finns information om skolornas matsedel.			
Det finns information om hur man arbetar med mobbning.			
Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna.			
Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.			
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.			
Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.			
Enheter inom gymnasieskolan som är verksamma i kommunen presenteras så att dessa går att jämföra med andra skolor avseende resultat (betyg, frånvaro, nationella prov).			
Det finns kvalitetsredovisning på skolnivå.			
Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten.			
Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasieskolor (med t.ex. resultat av brukarundersökningar).			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			

ÄLDREOMSORG	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser).			
Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen.			
Det finns information om vilka tjänster/hjälper som kan erbjudas inom hemtjänsten.			
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.			
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex sjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut).			
Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras.			
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.).			
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.			
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.			
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.			
Det finns information om avgiftens storlek.			
Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg.			
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.			
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.			

INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut).			
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.			
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.			
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.			
Det finns information om eventuella avgifter.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.			
Det finns information om sekretessregler.			
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet.			
HANDIKAPPOMSORG			
Det finns information om hur man gör för att få hjälp (bistånd, personlig assistans m.m.).			
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.			
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.			
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.			
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.			
Det finns information om sekretessregler.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.			
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.			

SAMHÄLLSBYGGANDE – BYGGA OCH BO	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner.			
Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov.			
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov.			
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.			
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.			
Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig.			
Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram.			
Finns det information om bostadsanpassningsbidrag.			
Finns det information om energirådgivning.			
Finns det information om kommunens översiktsplaner.			
Finns det information om aktuella detaljplaner.			
Finns det information om kollektivtrafiken.			
Finns det information om färdtjänst.			
Finns det information om konsumentvägledning.			
Finns det information om budgetrådgivning.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.			
GATOR OCH VÄGAR			
Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.			
Finns det information om hur man felanmäler.			
Finns det information om snöröjning och vägunderhåll.			
Finns det information om aktuella trafikstörningar.			
Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.			
Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			

SAMHÄLLSBYGGANDE – MILJÖ OCH RENHÅLLNING	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Finns det information om hur sopsortering och det ska/kan göras i kommunen.			
Finns det information om taxor och avgifter för renhållning.			
Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer.			
Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon.			
Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet.			
Finns det information om soptningsverksamheten.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Finns det information om luft- och vattenkvalitet i kommun.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
TILLSTÅND OCH TILLSYN			
Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd.			
Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd.			
Finns det information om tillstånd för torghandel.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
NÄRINGSLIV			
Finns det information om vad man kan få för stöd som företagare.			
Finns det information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag.			
Finns det ett aktuellt företagsregister.			
Det finns information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare.			
INTERNATIONELLT			
Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete.			
Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.			
FOLKHÄLSOARBETE			
Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.			
KRISINFORMATION			
Det finns information om kommunens krisberedskap.			

SAMHÄLLSBYGGANDE – IDEELL SEKTOR	Webb		
	Nej – 0 p	Delvis – 1 p (Kortfattat övergripande)	Ja – 3 p (Omfattande och lättöverskådligt)
Det finns ett aktuellt föreningsregister.			
Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt.			
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som t.ex. grannsamverkan, volontärsatser, ungdomsgrupper.			
Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.			
Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.			
KULTUR OCH FRITID			
Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang.			
Det finns information om badplatser.			
Det finns information om lån/förhyrning av fritidslokaler.			
Det finns information om bibliotekens utbud och öppettider.			
Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider.			
Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiskt intressanta platser.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten.			
Det finns information som presenterar resultaten av kommunens fritidsverksamhet riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar ingår.”			
Det finns information som presenterar resultat för verksamheter inom kultur och fritid som går att jämföra med andra verksamheter och kommuner.			

Bilaga 3: Måttabell

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET	Indikatorer	Kommunens resultat	Snitt jämförbara kommuner	Riksnitt
1. Hur många medborgare som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?	%			
2. Hur stor andel som tar kontakt med kommunen via telefon, för att få svar på en enkel fråga, får kontakt med en handläggare?	% antal kontakt			
3. Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställer en enkel fråga till kommunen?	% gott bemötande			
4. Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?	Antal timmar per vecka			
5. Hur många timmar/vecka har kommunen öppet simhallen utöver tiden 08–17 på vardagar?	Antal timmar per vecka			
6. Hur stor andel av dem som erbjudits plats inom förskoleverksamheten får plats på önskat placeringsdatum?	%			
7. Hur lång är väntetiden (dagar) för de som inte får plats på önskat placeringsdatum för sitt barn inom förskoleverksamheten?	Antal dagar			
8. Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?	Antal dagar			
TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN				
9. Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?	Index SCB enkät av 100 poäng			
10. Hur många myndighetsbeslut ändras på grund av överklagande i första instans?	Antal per tusen			
11. Hur många olika vårdare besöker en äldre person med hemtjänst beviljad av kommunen under 14-dagar?	Antal medarbetare			
12. Hur många barn/personal är det i snitt i kommunens förskolor?	Antal barn per personal			
DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION				
13. Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?	%			
14. Hur god är kommunens information till medborgarna?	Informationsindex %			
15. Hur väl möjliggör kommunen för sina medborgare att delta i kommunens utveckling?	Index % av 60 poäng			
16. Hur väl upplever medborgarna att de har inflytande över kommunens verksamhet?	Index SCB enkät av 100 poäng			

DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET	Indikatorer	Kommunens resultat	Snitt jämförbara kommuner	Rikssnitt
17. Vilket resultat uppnår kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?	Skolindex Placering av 290			
18. Hur effektiva är kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?	Skolindex Placering av 290			
19. Vilket resultat når de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av?	Skolindex Placering av 290			
20. Hur effektiva är de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av?	Skolindex Placering av 290			
21. Vilket resultat når eleverna i årskurs 5 i de kommunala skolorna i de nationella proven?	% svenska % engelska % matematik			
22. Vilken servicenivå har kommunens äldreboende?	Äldreomsorgsindex % av 65 poäng			
23. Vad kostade en plats i kommunens äldreboende i förhållande till servicenivå?	Kr/kvalitetspoäng			
24. Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?	Indexpoäng av 100 möjliga			
25. Vilken omsorgs- och servicenivå har kommunens hemtjänst?	Hemtjänstindex % av 67 poäng			
26. Vad kostar en plats i kommunens hemtjänst i förhållande till omsorgs- och servicenivå?	Kr/kvalitetspoäng			
27. Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?	Indexpoäng av 100 möjliga			
DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE				
28. Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren?	%			
29. Hur hög är kommunens sysselsättningsgrad?	%			
30. Hur många nya företag har startats per 1 000 invånare i kommunen?	Antal per 1 000 invånare			
31. Hur många fler/färre förvärvsarbetare har tillkommit/försvunnit i kommunen?	Antal			
32. Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd?	%			
33. Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?	Placering av 290 kommuner			
34. Hur högt är ohälsotalet bland kommunens invånare?	Dagar/år			
35. Upplever medborgarna att kommunen är en attraktiv kommun att leva och bo i?	Index poäng av 100 möjliga			

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. Under 2007 prövade och utvecklade 41 kommuner verktyget och 2008 har 62 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.

Trycksaker från Sveriges Kommuner och Landsting
beställs på www.skl.se/publikationer eller på
tfn 020-31 32 30, fax 020-31 32 40.

ISBN 978-91-7164-426-8

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

Lars Strid, lars.strid@skl.se



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