

# Verktygslåda

## 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

2014



# Verktyslåda 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. Det var således de förtroendevaldas behov av att känna till, och ha en övergripande bild av kvaliteten, som skapade Kommunens Kvalitet i Korthet.

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. Detta prövades och utvecklades under 2007–2010 av ett antal kommuner. Under 2014 arbetar över 220 kommuner med verktyget. Verktyslådan ska ses som en översiktlig beskrivning av de mått som ingår i Kommunens kvalitet i korthet. Då resultaten till måtten hämtas från befintlig statistik eller publiceras av kommunen själva i Koladadatabasen ska verktyslådan inte misstas för en lathund för att ta fram resultaten. För anvisningar, definitioner, beräkningsstöd och behörighet att publicera resultat i Kolada, kontakta RKA på [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)

***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**

15

OMRÅDE 4:

**Din kommuns effektivitet**

22

OMRÅDE 5:

**Din kommun som samhällsutvecklare**



# Din kommuns tillgänglighet

## MÅTT 1

Hur stor andel 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. Kontaktuppgifter fås av SKL.*

## 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

### Bygg

1. Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?
2. Vart vänder man sig med synpunkter om nybyggnation i kommunen?
3. Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?
4. Hur överklagar man ett beslut om bygglov?
5. Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?
6. Behöver jag söka bygglov för ett garage?

### **Förskola**

7. Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?
8. Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?
9. Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?
10. Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?
11. Finns det några föräldrakooperativt dagis i kommunen?
12. Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

### **Grundskola**

13. Var får jag information om skolhälsovården?
14. Hur är skolbarn försäkrade?
15. Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?
16. Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?
17. När börjar och slutar läsåret i grundskolan?
18. Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

### **Individ o Familj**

19. Vem beslutar om socialbidrag?
20. Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?
21. Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?
22. Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?
23. Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?
24. Jag har precis blivit avregistrerad från Arbetsförmedlingen, kan jag få hjälp att söka jobb hos er?

### **Miljö o Hälsa**

25. Vad gäller för att installera bergvärme? Särskilda tillstånd?
26. Var hittar jag information om avfallssortering?
27. Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?
28. Vad gäller kring rökförbud i kommunen?
29. Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få de hämtade?
30. Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är det öppet?

## **Äldreomsorg**

31. Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?
32. Jag vill klaga på den kommunala servicen för äldre, hur ska jag göra?
33. Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?
34. Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?
35. Om man behöver en rullator, var vänder jag mig?
36. Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?

## **Handikappomsorg**

37. Jag vill klaga på servicen för de handikappade, hur ska jag göra?
38. Har kommunen någon tillgänglighetsguide (exempelvis på nätet) för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?
39. Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?
40. Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?
41. Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?
42. Om man har ett barn som ska på läger i sommar. Kan man få ersättning från kommunen?

## **Kultur o Fritid**

43. Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?
44. Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?
45. Finns det någon lokal att hyra till ett seminarie för cirka 50 personer?
46. Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?
47. Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?
48. Vilka stipendier och fonder kan man söka?

## **Gator och vägar**

49. Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?
50. Jag vill lämna klagomål på gatubelysning. Hur gör jag?
51. Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?
52. Hur lång tid ska det ta att fixa till potthål i kommunen?
53. Finns det kartor över cykel och gångvägar?
54. Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?

## MÅTT 2

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon får ett direkt svar på en enkel fråga?

### 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. Kontaktuppgifter fås av SKL.*

### Redovisning av mått

Utifrån den externa mätningen redovisas hur stor andel av kontakterna där ett direkt svar på frågan erhållits. I rapporten som ges separat till kommunerna redovisas genomsnittligt procent svar per område. Internt kan en högre upplösning per område redovisas.

Områden som omfattas:

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

Måttet redovisas i procent av hur stor andel av dem som ringer till kommunen som får en direkt kontakt. Resultatet redovisas som en sammanräknad procentsats för alla områden delat i antal områden.

*Samma frågor som under mått 1 ställs i undersökningen.*

## MÅTT 3

Hur stor andel 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 den 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 den som tar emot samtalet är tillmötesgående, trevlig och hjälpsam.

*Källa: Undersökningen genomförs av ett externt företag i samband med tillgänglighetsmätningen (mått 2). Kontaktuppgifter fås av SKL.*

### Redovisning av mått

Måttet redovisas i procent utifrån värderingen av den svarandes 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, simhallen och återvinningscentralen 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 servicen på huvudbiblioteket, simhall och återvinningsstation till en så bred grupp som möjligt. Eftersträvansvärt är 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 enkel genomgång av öppettider för respektive enhet under en veckas tid vid normal period under året.

### *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 för respektive enhet.

*Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

## MÅTT 5

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. Det är inte plats utifrån 4-månadersregeln som efterfrågas utan den reella väntetiden innan kommunen kan erbjuda plats på förskola. Om kommunen internt redovisar veckor eller månader så försvårar det jämförelser.

*Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### *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. Mätperiod är årets 6 första månader.

## MÅTT 6

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: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### *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. Mätperiod är årets 6 första månader.

Måttet redovisas i genomsnittligt antal dagar.

## MÅTT 7

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 egen undersökning i kommunen av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under årets sex första månader. 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 Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### *Redovisning av mått*

Måttet redovisas som genomsnittlig 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.

Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de ”ytterfall”, dvs. de som väntat längst, som finns i gruppen.

## MÅTT 8

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

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en bild av hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Problematiken när det gäller försörjningsstöd ligger ofta på väntetiden innan utredning, 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.

*Källa: Egen undersökning i kommunen som rapporterats till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittligt antal dagar från första kontakten för ansökan vid nybesök vid socialtjänsten till dess att beslut om försörjningsstöd har fattats. Mätperioden är årets 6 första månader.



# Trygghetsaspekter i din kommun

## MÅTT 9

Hur trygga och säkra känner sig medborgarna i kommunen?

### Syfte och metod

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

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

Undersökningen innefattar följande frågor.

Hur ser du på ...

- hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?
- hur trygg och säker kan du känna dig mot hot, rån och misshandel?
- hur trygg och säker kan du känna dig mot inbrott i hemmet?

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 10

Hur många olika personer besöker en äldre person med hemtjänst under en 14-dagarsperiod?

### 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 Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

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 hemtjänstbesök 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.

Uppgifter om antal dagar kommer även att finnas på de "ytterfall", dvs. de som väntat längst, som finns i gruppen.

## MÅTT 11

Hur många barn per personal är det i kommunens förskolor? (Både planerad och faktiskt.)

### Syfte och metod

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

*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.*

För att få en bild av den faktiska närvaron följs närvarostatistiken upp för de barn som är på förskolorna. Kommunen tar fram närvarande barn och närvarande antal personal i förskola i förhållande till det planerade under en tvåveckors period. Avser alla förskolor i kommunen oavsett regi.

*Källa: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### Redovisning av mått

Måttet redovisas i antalet närvarande barn per årsarbetare i förhållande till det planerade. Notera att den planerade siffran eftersläpar ett år.



# Din delaktighet och kommunens information

## MÅTT 12 A

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 12 B

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste EU-valet?

### 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 EU valet (giltiga och ogiltiga) i förhållande till antal röstberättigade. Redovisas i procent.

## MÅTT 13

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 uppfylld, 1 poäng för delvis uppfylld och 0 poäng där information inte har gått att finna.

*Källa: SKL:s webbinformationsundersökning sommar 2014.*

### ***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.

## **MÅTT 14**

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 mall i Kolada. Kommunen värderar själv de olika aktiviteterna i förhållande till den poängsättning som ställts upp.

*Källa: Egen undersökning i kommunen som redovisas till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

### ***Redovisning av mått***

Redovisningen sker i form av kommunens sammanlagda poäng i procent av totalt möjliga poäng som är 54 poäng.

### ***Följande frågor ställs***

#### **Tillgänglighet**

1. Finns det samlad information på kommunens webbplats som beskriver hur man som kommuninvånare kan vara delaktig och påverka kommunens utveckling?
2. Finns det samlad information på kommunens webbplats om hur man som kommuninvånare kan möta de förtroendevalda i dialog?
3. Finns det information på kommunens webbplats om namn, uppdrag och e-postadress/telefonnummer till samtliga förtroendevalda i kommunen?
4. Har kommunens nämnder eller motsvarande möten som är öppna för kommuninvånarna?
5. Finns avsatt tid för allmänheten att ställa frågor eller lämna synpunkter när kommunfullmäktige sammanträder?
6. Kan kommuninvånarna ställa öppna frågor till de förtroendevalda på kommunens webbsidor?
7. Har kommunen ett system för att inhämta synpunkter och klagomål från kommuninvånarna?

8. Har kommunen presenterat resultaten av inkomna synpunkter på webbsidorna?
9. Har invånarna möjlighet att lämna medborgarförslag eller liknande?

### **Medborgardialog**

10. Har det under innevarande år använts någon form av medborgardialog för att fånga in synpunkter från medborgare i något steg av beslutsprocesserna?
11. Ger kommunen medborgarna möjlighet att återkommande ta del av och påverka utfallet i budgeten? (Ex. kommunen ger medborgarna möjlighet till att påverka prioriteringar i budgeten och delta i budgetprocessen?)
12. Har kommunen beslutade principer eller motsvarande styrdokument för medborgardialog?
13. Följer kommunen regelbundet upp och utvärderar arbetet med medborgar- och brukardialog?
14. Redovisas resultat av medborgardialoger på kommunens webbplats?
15. Har kommunen genomfört en undersökning om vad kommuninvånarna anser kring frågor som inflytande, tillgänglighet etc., under de senaste två åren? (Ex. medborgarundersökning)
16. Redovisas en lättillgänglig information av resultatet av medborgarundersökningen/motsvarande på kommunens webbplats?
17. Har kommunen tjänste-, kvalitets- och servicedeklarationer som tas fram tillsammans med dem vi är till för?
18. Har kommunen etablerat forum för äldre, barn, ungdomar och funktionsnedsatta för att stärka deras möjlighet att påverka utvecklingen i kommunen?

*Utvärderingen görs i en tregradig skala.*

## **MÅTT 15**

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

### **Syfte och metod**

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

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

Nöjd-Inflytande-Index är ett helhetsbetyg på hur invånarna upplever sina möjligheter till insyn och inflytande. Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor, som ska spegla den övergripande uppfattningen vad gäller inflytande utifrån Kontakt, Information, Påverkan samt 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 16

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: SKL:s Vad kostar verksamheten, tabell 7*

### Redovisning av mått

Kostnad per inskrivet barn: Bruttokostnad minus interna intäkter och försäljning till andra kommuner och landsting för förskola, dividerat med genomsnittligt antal inskrivna barn i förskola vid mätning 15/10 föregående och innevarande år. Avser samtlig regi.

## MÅTT 17 A

Vilket resultat når elever i årskurs 6 i kommunen i de nationella proven?

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 6 når i ämnena svenska, engelska och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 6. Måttet visar andelen elever som uppnått lägst E i betyg.

*Källa: Skolverket, beräknat för Kolada.*

### Redovisning

Resultatet redovisas som ett snitt av procentsatserna av de som klarat respektive ämnesprov och hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2014. Avser både kommunala och fristående skolor.

## MÅTT 17 B

Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven?

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 3 når i ämnena svenska, och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i år 3. Måttet visar andelen elever som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i ämnena av de elever som genomfört proven.

*Källa: Skolverket, beräknat för Kolada.*

### Redovisning

Resultatet redovisas som ett snitt av procentsatserna av de som klarat respektive ämnesprov och hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2014. Avser både kommunala och fristående skolor.

## MÅTT 18

Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet

### 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. Måtten har stor betydelse för det egna målarbetet och visar på faktiska förbättringar och försämringar i den egna kommunen över tid.

#### *Redovisning av mått*

Resultatet hämtas från Skolverket och redovisas som andel elever behöriga till yrkesprogram (den lägsta behörigheten). Redovisning sker av 2014:s resultat.

Till detta finns även kompletterande mått.

## MÅTT 19

Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en bild av hur elever i årskurs 8 uppfattar skolan och dess undervisning.

*Källa: SKL:s elevundersökning 2014*

#### *Resultatmått*

Måttet är ett sammanvägt resultat av de sju områdena: trygghet, lust att lära, inflytande, kunskap om målen, stöd och hjälp, återkoppling och höga förväntningar. Elevundersökningen genomfördes som en enkät och 156 kommuner rapporterade in resultat förra året.

#### *Redovisning av mått*

Genomsnitt av andelen elever som på en fyrgradig skala svarat instämmer helt och hållet och stämmer ganska bra (positiva svar) på de gemensamma enkätfrågorna om elevernas syn på skolan och undervisningen. Avser elever i årskurs 8 i kommunen.

Till detta finns även undersökningen i årskurs 5 som kompletterande mått.

## MÅTT 20

Kostnad per  
betygspoäng

### Syfte och metod

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

*Källa: Skolverket och Dagens samhälle.*

#### *Effektivitetsmått*

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet det vill säga vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, exklusive lokalkostnader, i förhållande till resultaten. Redovisningen bygger på 2014 års resultat och 2013 års kostnader.

Mått som redovisas:

1. Kostnad per betygspoäng (meritvärde).

Till detta finns även kompletterande mått.

#### *Redovisning av mått*

Kostnadsmått och resultat hämtas från Skolverket och redovisas i ett sammanställt relationsmått i förhållande till övriga kommuner.

## MÅTT 21

Andelen elever  
som fullföljer  
gymnasieutbildningen  
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*

Måttet visar hur väl gymnasieskolorna klarar sitt uppdrag i förhållande till de nationella målen. Redovisning sker av 2014 års resultat.

Följande mått redovisas:

1. Andel elever som fullföljer gymnasieprogram inom 4 år inkl. IV-program

Måttet är utifrån folkbokförda i kommunen. Till detta finns även kompletterande mått.

#### *Redovisning av mått*

Resultat hämtas från Skolverket och sammanställs utifrån de mest aktuella siffrorna.

## MÅTT 22

Kostnad för de elever som inte fullföljer ett gymnasieprogram

### Syfte och metod

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

*Källa: Beräkning utifrån Skolverkets statistik.*

#### *Effektivitetmått*

Måttet utgår från två enheter. Dels kostnad per elev i gymnasiet och dels antalet elever som inte fullföljer gymnasiet inom fyra år inkl. IV-program. Har man höga siffror i båda dessa avseenden så får man ett sämre resultat. Vi eftersträvar alltså en låg kostnad med ett litet antal avhopp. Måttet kan enkelt uttryckt beskrivas som en kvalitetsbristkostnad. Resultatet tas fram genom att andelen (kvot, exempelvis 0,16) elever som inte fullföljt gymnasiet gånger kostnad per elev. Redovisningen bygger på 2014 års resultat och 2013 års kostnader.

Följande mått redovisas:

1. Kostnad per elev i förhållande till andel som inte fullföljer ett gymnasieprogram

Måttet är utifrån folkbokförda i kommunen.

#### *Redovisning av mått*

Resultatet hämtas från Skolverket och redovisas utifrån de mest aktuella siffrorna.

## MÅTT 23

Vilka kvalitetsaspekter finns inom särskilt boende?

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om kvalitetsaspekter i kommunen utifrån en uppsättning indikatorer som har stor betydelse för de äldre inom de särskilda boendena.

I 2014 års mätning kommer fyra nya kvalitetsaspekter att ingå i denna indikatoruppsättning. De nya kvalitetsaspekterna handlar om möjlighet till tv-kanaler utöver basutbudet i gemensamhetslokaler samt tv-kanaler på annat modersmål än svenska i det egna rummet/lägenheten, välja alternativ rätt vid huvudmål samt möjlighet att tala sitt modersmål (då det är annat än svenska) med sin kontaktperson. Slutgiltiga definitioner för kvalitetsaspekterna kommer med RKA:s anvisningar, se nedan.

*Källa: Egen undersökning inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se). Samt resultat hämtas från Äldreguide och det Palliativa registret.*

### ***Redovisning av mått***

Varje indikator redovisas var för sig samt kommunens totala poäng i förhållande till det maximalt möjliga poängen. Frågorna ges en procentsats av de boende som erhåller servicen enligt följande modell:

0 procent ger 0 poäng

1–25 procent ger 1 poäng

26–50 procent ger 2 poäng

51–75 procent ger 3 poäng

76–99 procent ger 4 poäng

100 procent ger 5 poäng

Resultat kan även visas på enhetsnivå för de kommuner som skickat in uppgifter om detta.

### **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 b*

### ***Redovisning av mått***

Redovisas i kr i snitt per boende i särskilt boende för 2013.

### **MÅTT 25**

Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sitt särskilda boende

### **Syfte och metod**

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

*Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom Äldreomsorgen*

Andelen brukare på äldreboende som svarat ”Mycket nöjd” eller ”Ganska nöjd” på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? De som svarat ”Ingen åsikt” har räknats bort.

## 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: Egen undersökning inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se*

När man genomför undersökningen utgår man från de lokala riktlinjer för hemtjänsten som finns i kommunen. 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.

### Redovisning av mått

Varje enskild indikator samt den sammanlagda poängen redovisas. Förutom detta jämförs kommunens resultat utifrån det mest förekommande resultatet, typvärdet.

## 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 2013.

## MÅTT 28

Andel brukare som är ganska/mycket nöjda med sin hemtjänst

### Syfte och metod

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

*Källa: Socialstyrelsens nationella brukarundersökning inom Äldreomsorgen*

Andelen brukare som fått hemtjänst som svarat "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd" på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? De som svarat "Ingen åsikt" har räknats bort.

## MÅTT 29

Vilka kvalitetsaspekter finns inom LSS grupp- och serviceboende?

### Syfte och metod

Syftet är att ge en samlad bild av vilka kvalitetsaspekter som finns inom LSS grupp- och serviceboende som är finansierade av kommunen.

*Källa: Egen undersökning som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

#### *Redovisning av mått*

Varje indikator redovisas var för sig samt kommunens totala poäng i förhållande till det maximalt möjliga poängen. Frågorna ges en procentsats av de boende som erhåller servicen enligt följande modell:

- 0 procent ger 0 poäng
- 1–25 procent ger 1 poäng
- 26–50 procent ger 2 poäng
- 51–75 procent ger 3 poäng
- 76–99 procent ger 4 poäng
- 100 procent ger 5 poäng

## MÅTT 30

Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka ett år efter avslutad insats/utredning

### Syfte och metod

Syftet är att visa en bild av hur effektivt socialtjänstens ungdomsarbete bedrivs i den egna kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att den enskilde ungdomen inte behöver fortsatt stöd från socialtjänsten.

*Källa: Egen undersökning som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via [inmatning@kolada.se](mailto:inmatning@kolada.se)*

#### *Redovisning av mått*

Andel (%) ungdomar i åldern 13–20 år som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad utredning eller insats/insatser. Gäller ej ekonomiskt bistånd.



# Din kommun som samhällsutvecklare

## MÅTT 31

Andelen förvärvs-  
arbetare i kommunen

### Syfte och metod

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

*Källa: SCB:s registerbaserade arbetsmarknadsstatistik (RAMS).*

### Redovisning av mått

Måttet redovisar andelen i % av totalt antal invånare mellan 20 och 64 år som förvärvsarbetar.

## MÅTT 32

Hur stor andel av  
befolkningen får  
försörjningsstöd?

### Syfte och metod

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

*Källa: SCB*

Antal invånare som någon gång under året erhållit ekonomiskt bistånd inkl. introduktionsersättning, dividerat med antalet invånare den 31/12 multiplicerat med 100.

### Redovisning av mått

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

## MÅTT 33

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 om antal nyregistrerade företag från Bolagsverket. Redovisas i antalet nyregistrerade företag.

### Redovisning av mått

Redovisas som antal nya företag per 1 000 invånare under första halvåret 2014 och omräknas som prognos för helåret.



## MÅTT 34

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om kommunens service för företagen?

### Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen. Resultaten hämtas från SKL:s undersökning Insikten som genomförts av SCB.

*Källa: SKL:s undersökning Insikten.*

Undersökningen mäter den sammanfattande kvaliteten i den service som kommuner ger företag i fem olika tillståndsärenden. De ärenden som mäts är utskänkningstillstånd, markupplåtelse, bygglov, miljö- och hälsoskyddstillsyn samt brandtillsyn. Vidare mäts företagarnas syn på olika delar av de kommunala förvaltningarnas service. De kvalitetsfaktorer som utvärderats i undersökningen är Information, Tillgänglighet, Bemötande, Kompetens, Rättsäkerhet och Effektivitet.

För varje ärendetyp och kommun sammanfattas företagens omdömen i ett Nöjd-Kund-Index (NKI). NKI och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ett sammanlagt Nöjd-Kund-Index för alla undersökta delar redovisas i denna sammanställning. De separata delarna finns i den kompletterande samlingen av mått.

### Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

## MÅTT 35

Hur högt är sjukpenningtalet bland kommunens invånare?

### Syfte och metod

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

*Källa: Försäkringskassan.*

### Redovisning av mått

Sjukpenningtalet redovisas som antal utbetalda dagar med sjukpenning och arbetsskadesjukpenningar per registrerad försäkrad i åldrarna 16–64 år exklusive försäkrade med hel sjukersättning eller aktivitetsersättning. Sjukpenningtalet redovisas för en tolv månadersperiod. Alla dagar är omräknade till ”heldagar”, till exempel två dagar med en halv ersättning blir EN dag. Dagar med sjuklön från arbetsgivare ingår inte i sjukpenningtalet.

## MÅTT 36

Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall?

### Syfte och metod

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

*Källa: Resultatet hämtas från Avfall Sverige. Förutsätter att kommuner rapporterar in siffror avseende 2013 till Avfall Sverige.*

Kommunens hantering av hushållsavfall år 2013. Mätperioden är år 2013.

### Redovisning av mått

Redovisas som andel återvunnet material i förhållande till totala mängden hushållsavfall (%).

En jämförelse görs med snittet för riket.

### MÅTT 37

Hur stor är kommunorganisationens 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 och rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se*

Mätningen avser status den 1 november.

#### Redovisning av mått

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

### MÅTT 38

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 som rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se*

Mätperioden är årets 6 första månader.

#### Redovisning av mått

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

### MÅTT 39

Hur ser medborgarna på sin kommun som en plats att bo och leva på?

#### Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en uppfattning om medborgarnas syn på kommunen som en god plats att leva och bo på.

*Källa: Medborgarundersökning, Nöjd-Region-Index*

Nöjd-Region-Index är ett helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på. Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor, som ska spegla den övergripande uppfattningen vad gäller kommunen som en plats att bo och leva på utifrån Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter, Bostäder, Kommunikationer, Kommersiellt utbud, Fritidsmöjligheter, Trygghet.

#### Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.



## Verktyslåda

### 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 kunskapsområden 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 2007–2010. Under 2014 har över 220 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. Förutom detta ger även Kommunens Kvalitet i Korthet ett verktyg för kommunen att utveckla sin styrning mot ett ökat fokus på sina resultat. I denna skrift hittar ni översiktlig information om de mått som ingår i Kommunens Kvalitet i Korthet.

För information kontakta:

*Lars Strid*, [lars.strid@skl.se](mailto:lars.strid@skl.se)

*Leif Eldås*, [leif.eldas@skl.se](mailto:leif.eldas@skl.se)

*Gunnar Gidenstam*, [gunnar.gidenstam@skl.se](mailto:gunnar.gidenstam@skl.se)

*Christine Feuk*, [christine.feuk@skl.se](mailto:christine.feuk@skl.se)

