

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

2012

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. Kommunens kvalitet i korthet kom till utifrån detta behov för att ge en god bild för de förtroendevalda av kommunens kvalitet.

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

Kommunens kvalitet i korthet består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla 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 2012 arbetar 190 kommuner med verktuget. Verktuget 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 verktuget inte misstas för en lathund för att ta fram resultaten. För anvisningar, beräkningsstöd och behörighet att publicera resultat i Kolada, kontakta RKA på 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**

14

OMRÅDE 4:

Din kommuns effektivitet

21

OMRÅDE 5:

Din kommun som samhällsutvecklare

24

BILAGA 1:

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

25

BILAGA 2:

**Kompletterande mått till
Kommunens Kvalitet i Korthet**



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.

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. Hej! Jag har en allmän fråga: Hur högt staket man får bygga utan det behövs bygglov? Och vad är skillnaden mellan plank och staket?
2. Mina gamla föräldrar har sedan länge svårt att ta sig upp och ner för yttertrappan till sitt enplanshus. Mamma har nyligen också fått rollator. Vi skulle vilja bygga en ramp vid sidan om trappan. Kräver det bygglov och i så fall hur kort tid tar det? Och kan man få bostadsanpassningsbidrag till det?
3. Om man vill bygga en friggebod, måste man ha grannsamttycke till det? Och vilka mått gäller på en Friggebod nu, har för mig att de har ändrats?

Förskola

4. Jag undrar om det finns någon förskola med friluftsf- eller utomhusprofil i kommunen? Vad gäller om vi vill ha barnomsorg där?
5. Jag kommer kanske att få jobb i xxx och jag har en dotter på två år. Hur lång väntan för plats i förskolan har ni och när måste jag ställa mig i kö för att vara säker på en plats när jag ska börja jobba?
6. Vi funderar på att flytta till XXX. Vi har en 2-åring och en 5-åring. Är det möjligt att få plats för båda på samma förskola och hur lång tid kan det ta innan vi får plats?

Grundskola

7. Vi ska flytta till xxx och jag är arbetslös. Får min 7-åring vara på fritids?
8. Hur stora är barngrupperna på fritidshemmen och har ni utbildad personal på era tjänster?
9. Hur gamla kan barnen vara för att få fortsätta på fritids hos er? Tänkte om det finns, typ fritidsklubbar – även för barn som är över 12 år?

Individ o Familj

10. Min syster/väninna har en son på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna pengar och annat. Vart ska hon vända sig för att få hjälp?
11. Det är ganska krisigt mellan oss (min fru/man och mej) och det blir bara värre och värre. Vart vänder man sig för att få någon utomstående att prata med utan att det behöver kosta en massa pengar?
12. Hur gör man om man tycker att sin sambo dricker för mycket? Finns det hjälp att få från kommunen?

Miljö o Hälsa

13. Hej, vi funderar på att flytta till xxx och har några hus-alternativ som vi tittar på. Jag undrar om man kan ta vattenprov via kommunen och vad det kostar i så fall? Det gäller en fastighet med enskild brunn.
14. Vilka tider har återvinningscentralen öppet?
15. Vi funderar på att köpa hus och det har pratats så mycket om radon i tidningarna och i radio. Hur tar man reda på om det finns radon i huset och hur får man bort det?

Äldreomsorg

16. Jag har en släkting som funderar på om man måste ha hemtjänst för att få ledsugning eller kan man få det ändå? Och hur ofta kan man i så fall få ledsugning?
17. Min pappa bor i Dalarna, men kan han få äldreboende här i xxxxx? Hur lång tid kan det ta?
18. Jag har en gammal mamma som klarar sig utan hemtjänst, men skulle behöva hjälp med handling och lite annat. Går det och vad kostar det i så fall? Vi barn är utspridda över landet och kan tyvärr inte hjälpa till.

Handikappomsorg

19. Min farfar har fått diagnosen Alzheimers sjukdom. Har hört att man kan få hjälp av LSS. Stämmer det och vad innebär det?
20. Vi planerar att söka personlig assistans för vår pappa. Kan man välja om man vill ha assistans från kommunen eller från någon privat och vilken skillnad är det?
21. Kan man få ett trygghetslarm även om man inte är gammal och pensionär? Vilka "krav" har ni och vad kostar det?

Kultur o Fritid

22. Hej, jag skulle vilja veta vilken simundervisning som finns för barn i kommunen? Vilka åldrar som dom vänder sig till?
23. Vi är några som tänkt starta en kör/dans o musikförening som vänder sig till både gamla och unga. Vill nu bara höra om det finns några bidrag att söka?
24. Hej, vi är en förening med unga och gamla som tänkt att besöka xxx i Allhelgonahelgen/Första Advent. Finns det några aktiviteter eller arrangemang att titta på då?

Gator och vägar

25. Hur kan jag få information om avgifter/taxor för renhållning?
26. Finns det kartor över cykel- och gångvägar?
27. 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.

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 | – individ och familjeomsorg | – handikappomsorg |
| – förskola | – gator och vägar | – kultur och fritid |
| – grundskola | – äldreomsorg | – miljö och hälsa |

Måttet redovisas i % 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).

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 i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?

Syfte och metod

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

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

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

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

Redovisning av mått

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

MÅTT 5

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

Syfte och metod

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

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

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

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. 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

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 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: Egen undersökning i kommunen inlämnad till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via 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 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 egen undersökning i kommunen av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under årets 6 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

Redovisning av mått

Måttet redovisas som genomsnittligt väntetid i dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum avseende särskilt boende inom äldreomsorg. Med ansökningsdatum avses det datum då ansökan om plats på särskilt boende kommer in till kommunen, oavsett om ansökan görs skriftligt eller muntligt. Med erbjudet inflyttningsdatum avses det datum då den enskilde enligt kommunens erbjudande har möjlighet att flytta in på ett särskilt boende, oavsett om den enskilde sedan väljer att flytta in eller inte.

MÅTT 9

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

Redovisning av mått

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



Trygghetsaspekter i din kommun

MÅTT 10

Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?

Syfte och metod

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

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

Undersökningen innefattar följande frågor.

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

- hur 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 11

Hur många olika vårdare 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

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

Redovisning av mått

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

MÅTT 12

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

Redovisning av mått

Måttet redovisas i antalet närvarande barn per årsarbetare i förhållande till det planerade.



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 13

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?

Mått 13, valdeltagande, ingår som ett ordinarie mått och lyfts in de år som det är aktuellt.

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 webbinformation till medborgarna?

Syfte och metod

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

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

Källa: SKL:s webbinformationsundersökning sommar 2012.

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 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 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

Redovisning av mått

Redovisningen sker i form av kommunens sammanlagda poäng i procent av totalt möjliga poäng som är 57 poäng.

MÅTT 16

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 inflytande i kommunen.

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

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

Redovisning av mått

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



Din kommuns effektivitet

MÅTT 17

Vad är kostnaden för ett inskrivet barn i förskolan?

Syfte och metod

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

Källa: 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 18

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 Skolverkets fastställda kravnivåer.

Källa: Skolverket

Redovisning

Resultatet redovisas som ett snitt av procentsatserna av de som klarat respektive ämnesprov och hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2012.

MÅTT 18 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

Redovisning

Resultatet redovisas som ett snitt av procentsatserna av de som klarat respektive ämnesprov och hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2012.

MÅTT 19

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 i förhållande till övriga kommuner. Redovisning sker av 2012:s resultat.

Till detta finns även kompletterande mått.

MÅTT 20

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 2012

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 122 kommuner rapporterade in resultat.

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 21

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 dvs. 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 2012 års resultat och 2011 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 22

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 2012 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 23

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, ex. 0,16) elever som inte fullföljt gymnasiet gånger kostnad per elev. Redovisningen bygger på 2012 års resultat och 2011 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 24

Vilket serviceutbud finns inom särskilt boende?

Syfte och metod

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

Källa: Egen undersökning inlämnad till Kolada. Samt resultat hämtas från Äldreguide och det Palliativa registret. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via 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

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

MÅTT 25

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 2011.

MÅTT 26

Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?

Syfte och metod

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

Källa: SCB/SoS

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 27

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 28

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 2011.

MÅTT 29

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/SoS

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.

MÅTT 30

Vilket serviceutbud finns inom LSS grupp- och serviceboende?

Syfte och metod

Syftet är att ge en samlad bild av vilket serviceutbud 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

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 31

Andelen inte återaktualiserade ungdomar 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

Redovisning av mått

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



Din kommun som samhällsutvecklare

MÅTT 32

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 33

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

Syfte och metod

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

Källa: SCB:s Företagsregister.

Redovisning av mått

Redovisas som antal nya förvärvsarbetande under ett år.

MÅTT 34

Hur 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 2012.

MÅTT 35

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?

Syfte och metod

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen om hur de upplever den kommunala servicen. 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 utvärderas 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 36

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", t ex två dagar med en halv ersättning blir EN dag. Dagar med sjuklön från arbetsgivare ingår inte i sjukpenningtalet.

MÅTT 37

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.

Kommunens hantering av hushållsavfall år 2011. Mätperioden är år 2011.

Redovisning av mått

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

En jämförelse görs med snittet för riket.

MÅTT 38

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

Syfte och metod

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

Källa: Egen undersökning i kommunen och rapporteras till Kolada. Anvisningar, definitioner och beräkningsstöd distribueras av RKA som kontaktas via inmatning@kolada.se

Mätningen avser den 1 november.

Redovisning av mått

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

MÅTT 39

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 40

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: SCB:s Medborgarindex

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

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

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

Bilaga 1: Nöjd kund index i Kommunens Kvalitet i Korthet

MÅTT FÖR FRAMTIDEN

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

Syfte och metod

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

Nöjd Kund Index

I version 2 av Verktygslådan 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

Kompletterande mått till Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET

1

TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN

2

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION

3

DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET

4

DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSUTVECKLARE

5

2012



Din kommuns tillgänglighet

MÅTT 8 B

Antal personer som inte fått erbjudande om plats på särskilt boende tre månader efter beslut

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 av samtliga beslut om placering som gjorts till särskilt boende under 2012.

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

Redovisning

Måttet redovisar faktiskt antal personer som inte fått erbjudande om plats inom tre månader efter beslut.

EXTRA MÅTT

Hur många timmar/vecka har kommunen öppet på valfri återvinningscentral 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.

Metoden innebär att kommunen gör en egen undersökning via en genomgång av öppettider för återvinningscentralen (fritt att välja vilken) under en veckas tid vid normal period under året.

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

Redovisning av mått

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



Trygghetsaspekter i din kommun



Din delaktighet och kommunens information

MÅTT 13 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 13 B

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste Europaparlamentsvalet?

Syfte och metod

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

Källa: Valmyndigheten.

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

Redovisning av mått

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



Din kommuns effektivitet

MÅTT 18 C–E

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 Skolverkets fastställda kravnivåer i de fyra ämnena av de elever som genomfört proven.

Källa: Skolverket.

Redovisning av mått

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

- B. Svenska
- C. Engelska
- D. Matematik

Redovisning

Resultatet hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2012. Avser andel av de elever som deltagit i samtliga delprov som klarat samtliga delprov. Avser endast kommunala skolor.

MÅTT 18 F

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 de två ämnena av de elever som genomfört proven.

Källa: Skolverket.

Redovisning av mått

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

- A. Svenska
- B. Matematik

Redovisning

Resultatet hämtas från Skolverket för nationella prov genomförda våren 2012. Avser andel av de elever som deltagit i samtliga delprov som klarat samtliga delprov. Avser endast kommunala skolor.

MÅTT 20 B

Elevens syn på skolan och undervisningen i årskurs 5

Syfte och metod

Syftet med måttet är att få en bild av hur elever i årskurs 5 uppfattar skolan och dess undervisning.

Källa: SKL:s elevundersökning 2012

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 122 kommuner rapporterade in resultat.

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 21 B

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.

Effektivitetsmått

Detta mått visar främst hur effektivt vi använder våra resurser i skolarbetet dvs. vad får vi ut av medborgarnas satsade resurser i förhållande till de uppnådda resultaten? Här ställer vi kostnaderna, lärarresursen, i förhållande till resultaten. Övriga kostnader som lokaler, skolskjuts med mera har exkluderats. Redovisning sker av 2012 års resultat och 2011 års kostnader.

Mått som redovisas:

B. Kostnad i förhållande till andel elever som uppnått målen

Redovisning av mått

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



Din kommun som samhällsutvecklare

MÅTT 35 B

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. 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 utvärderas 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. Nöjd-Kund-Index för de fem tillståndsärendena brandtillsyn, bygglov, markupplåtelse, miljö- och hälsoskydd samt serveringstillstånd redovisas i denna sammanställning.

Redovisning av mått

Redovisas som indextal i förhållande till möjliga 100.

EXTRA MÅTT

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.

EXTRA MÅTT

Svenskt Näringslivs ranking av kommunerna

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.

Redovisning av mått

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

EXTRA MÅTT

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

Syfte och metod

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

Källa: SCB.

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

Redovisning av mått

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

EXTRA MÅTT

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.

EXTRA MÅTT

Hur stor är utpendlingen i kommunen?

Syfte och metod

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

Källa: SCB.

Redovisning av mått

Redovisas i procent av förvärvsarbetare i befolkningen som pendlar till arbete utanför kommunen.

EXTRA MÅTT

Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd?

Syfte och metod

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

Källa: Socialstyrelsens statistik för försörjningsstöd.

Precisering innehåll

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

Redovisning av mått

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

Verktygslåda

Kommunens Kvalitet i Korthet

Kommunens kvalitet i korthet är ett verktyg för att ta fram information som ger förtroendevalda en god kunskap om kommunens kvalitet i förhållande till sig själv över tid och i jämförelse med andra. Redovisningen består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområdena samarbetade vi under 2006 med ett antal Kommunstyrelseordföranden som gav sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. Fem områden togs fram och till dessa ett antal mått som ger information om kommunens resultat inom de olika områdena. Dessa prövades och utvecklades under 2007–2010. Under 2012 har 190 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:

Lena Langlet, [lena.langlet@skl.se](mailto:lana.langlet@skl.se)

Lars Strid, lars.strid@skl.se

Leif Eldås, leif.eldas@skl.se

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

Gunnar Gidenstam, gunnar.gidenstam@skl.se

Christine Feuk, christine.feuk@skl.se



**Sveriges
Kommuner
och Landsting**

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