

JÄMFÖRELSERAPPORT

från

Nätverket Jämföra

Information, tillgänglighet och kommunikation

En jämförelse av kommunens information
tillgänglighet och kommunikation
ur ett medborgarperspektiv

Deltagande kommuner:

Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig, Ovanåker, Sandviken, Söderhamn och Älvdalen

Nätverket är en del av Jämförelseprojektet (www.jamforelse.se)

Datum: 2008-02-07

Innehållsförteckning

1.1	Bakgrund till Jämförelseprojektet.....	3
1.2	Metod och avgränsning.....	4
1.3	Arbetsgrupp	4
2	Sammanfattning.....	5
3	Organisation och mål för informationsarbetet	6
3.1	Utgångspunkt och beskrivning	6
3.2	Resultat	6
3.3	Kommentarer	7
4	Kommunens tillgänglighet	8
4.1	Utgångspunkter och beskrivning	8
4.2	Resultat	9
4.2.1	<i>Tillgänglighet via telefon och e-post</i>	<i>9</i>
4.2.2	<i>Öppettider.....</i>	<i>10</i>
4.2.3	<i>Läsbarhetsindex.....</i>	<i>11</i>
4.3	Kommentarer	12
5.	Kommunikation och dialog.....	13
5.1	Utgångspunkt och beskrivning	13
5.2	Resultat	13
5.2.1	<i>Kontakter med media.....</i>	<i>13</i>
5.2.2	<i>Medborgarinformation</i>	<i>14</i>
5.2.3	<i>Medborgarinformation</i>	<i>14</i>
5.2.3	<i>Inkomna medborgarförslag</i>	<i>15</i>
5.2.4	<i>Medborgardialog index –ett självvärderingsverktyg</i>	<i>15</i>
5.3	Kommentarer	16
6.	Informationsgivning	17
6.1	Utgångspunkt och beskrivning	17
6.2	Resultat	18
6.2.1	<i>Kommunernas webbsidor</i>	<i>19</i>
6.2.2	<i>Kommunernas skriftliga information.....</i>	<i>43</i>
6.3	Kommentarer	62
	Bilaga Medborgardialogindex	64

1.1 Bakgrund till Jämförelseprojektet

Nätverket Jämföra är ett av cirka tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig, Ovanåker, Sandviken, Söderhamn och Älvdalen.

Tillsammans finns det över 174 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Jämföra har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas information, tillgänglighet och kommunikation ur ett medborgarperspektiv.

Jämförelseprojektets primära syfte är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser i olika nätverk leder till praktiska förbättringar i verksamheterna. Inriktningen är att försöka finna sambandet mellan kostnader och kvalitet. Det är också en uttalad ambition att skapa en arbetskultur där kontinuerliga jämförelser blir ett bestående inslag i kommunernas arbete med att förbättra sina verksamheter. För att lyckas med detta bygger projektets arbetsmetod på kommunernas egen kraft och uppfinningsrikedom.

Syftet med rapporterna i Jämförelseprojektet är att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag och tips för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter. I samband med detta ska man kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel, och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Goda exempel ska lyftas fram och vara en inspirationskälla för andra kommuner.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre "givna" mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte professionens perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.

Det är omöjligt att ta fram en helt "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

1.2 Metod och avgränsning

Projektgruppen har i sitt arbete hämtat uppgifter från sina egna kommuner och egen statistik, gjort kollegiala granskningar av kommunernas informationsgivning samt använt ett externt företag för mätning av tillgänglighet via telefon och e-post. Nätverket Jämföra har valt att titta på kommunernas information, tillgänglighet och kommunikation under fyra delar.

- Kommunernas organisation och mål för informationsarbetet
- Dialog och kommunikation med medborgarna
- Kommunens tillgänglighet
- Information till allmänheten om kommunens verksamhet
 - Webbsidor
 - Tryckt material

1.3 Arbetsgrupp

Bollnäs Kommun	Ingegärd Kock, Palle Westling
Hudiksvalls Kommun	Anette Ståby
Ljusdals Kommun	Svetlana Johansson
Nordanstigs Kommun	Katarina Sjödin
Ovanåkers Kommun	Marianne Unborg
Sandvikens Kommun	Michael Mattsson, Ulf Gillström
Söderhamns Kommun	Anna Liljestränd
Älvdalens Kommun	Torbjörn Lentz

2 Sammanfattning

Nätverket Jämföra är ett av cirka tjugo nätverk som ingår i det treåriga nationella jämförelseprojektet. De kommuner som deltar i nätverket är Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Nordanstig, Ovanåker, Sandviken, Söderhamn och Älvdalen. Tillsammans finns det över 174 000 invånare i dessa kommuner. Nätverket Jämföra har i sin första rapport haft uppdraget från sin styrgrupp att jämföra kommunernas information, tillgänglighet och kommunikation ur ett medborgarperspektiv.

Tillgängligheten i kommunerna belyses på några olika sätt i rapporten. Hur tillgängliga är vi via telefon och e-post, och får medborgaren svar på sina frågor? En tillgänglighetsmätning har genomförts som visar att tillgängligheten via e-post är betydligt högre än tillgängligheten via telefon.

Öppettiderna hos kommunens växel och kommunhus visar att dessa är tillgängliga vanlig kontorstid. I jämförelsen av öppettiderna hos kommunens huvudbibliotek är det flera kommuner som i jämförelse med ett 40-tal andra kommuner har en god tillgänglighet.

Nätverket har som en lite kuriositet även använt ett läsbarhetsindex för att se hur tillgängligt det skrivna materialet är. Resultatet visar att vi skriver rätt svårtillgängligt i många fall.

Kartläggningen av dialogen och kommunikationen med medborgarna visar att medborgardialog används i tre kommuner, medborgarförslag förekommer i mycket liten utsträckning med undantag för Hudiksvall och att chatt med politikerna genomförts i en kommun, Ovanåker. Samtliga kommuner anger att webben och dagstidning är de vanligaste sätten att ge information till medborgarna.

En omfattande del av rapporten utgörs av den informationsgranskning nätverket genomfört av både information på webben och det skriftliga materialet. Ett informationsindex som tagits fram i tidigare nätverksarbete, och som idag använts av cirka 60 kommuner, har använts. Resultatet visar på stora skillnader mellan kommunerna. Här finns en stor förbättringspotential för många kommuner. Sandviken är den kommun som är det goda exemplet bland nätverkets kommuner vad gäller information på webben. 64 procent av indexets frågeställningar finns besvarade.

Granskningen av det skriftliga materialet visar på stora förbättringsmöjligheter för samtliga kommuner. Söderhamn är den som når högst med 42 procent svar utifrån indexets frågeställningar.

Nätverket har även försökt redovisa kostnaderna för kommunernas information. Att identifiera och få fram jämförbara kostnader har visat sig vara svårt och är ett område för utveckling.

Sammantaget kan vi konstatera att informationsgivning, tillgänglighet och möjlighet till kommunikation och dialog för medborgarna är ett utmanande område för kommunerna. Rapporten ger förutom möjlighet till jämförelse även möjlighet till stöd i det praktiska arbetet, som checklista, med konkreta förbättringsförslag.

3 Organisation och mål för informationsarbetet

3.1 Utgångspunkt och beskrivning

För att ge en bakgrund och jämförande bild av kommunernas sätt att arbeta med information och kommunikation med medborgarna har vi bitt varje kommun svara på ett antal frågor som berör bland annat organisation, mål och arbetssätt kring information och kommunikation med medborgarna.

3.2 Resultat

Politiska mål och policys för informationsarbetet

Tre av nätverkets kommuner, Bollnäs, Hudiksvall och Söderhamn, anger att det finns tydliga politiska mål för informationsarbetet. Flera av målen avser det interna arbetet i kommunen. Två kommuner, Bollnäs och Söderhamn, har mål som riktar sig mot medborgarna, i Bollnäs finns målet ”Att skapa förutsättningar för att bredda demokratin och öka påverkansmöjligheten” och i Söderhamn finns målet ”Goda exempel ska kommuniceras mot såväl anställda som kommuninvånare”.

Flertalet av kommunerna har en informations/kommunikationspolicy för sitt informationsarbete. I Ovanåker, Sandviken och Söderhamn finns även en speciell plan för information vid kriser. En kommun, Älvdalen, saknar informationspolicy.

Organisation

Informationschef alternativt informatör/informationssamordnare finns i sju av nätverkets kommuner. I Älvdalen är It-samordnaren webbansvarig och har tillsammans med turistsamordnaren ett visst informationsansvar. Kommunernas informationschefer är centralt placerade och återfinns i kommunledningsadministrationen. Informationschef/samordnare har i några kommuner, även det övergripande ansvaret för webben och på de olika förvaltningarna finns webbansvariga. Webbansvariga finns centralt i Hudiksvall, Sandviken, Söderhamn. I Nordanstig är informationsarbetet/webbarbetet organiserat med en informationssamordnare och en webbredaktör under Kommunstyrelsen, en webbredaktör under Omsorg och arbetsmarknad och en webbredaktör under Utbildning - och kultur. Det finns ytterligare 12 webbredaktörer och 13 nyhetsbevakare på förvaltningarna. I Sandviken finns publicister för varje förvaltning och i Hudiksvall finns en egen informatör för den Tekniska förvaltningen

Resurser och kostnader

Nätverkets kommuner har försökt ta fram uppgifter på hur mycket resurser i form av arbetstimmar som används för informationsgivning och webb under 2007. I alla kommuner arbetar många medarbetare del av tid med information eller förser webbansvarig med material för publicering på hemsidan och uppgiften har inte varit helt lätt att få fram. Några kommuner har dock gjort beräkningar och i Bollnäs används ca 8 320 timmar, i Nordanstig ca 2 500 timmar, i Ovanåker ca 2 370

timmar och i Älvdalen, som just nu gör en omfattande utbildningsinsats för blivande webbredaktörer, beräknar man att tiden kommer att uppgå till ca 650 timmar per år.

Kommunens kostnader för information 2006 (avser externa kostnader för annonser, trycksaker och licenser/verktyg för extern webb.)

	Bollnäs	Huddiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Totalkostnad	1 700 000	2 100 000	1 140 000	645 000	764 000	1 780 000	3 200 000	1 031 000
Antal invånare	26 278	36 966	19 243	9 810	11 816	36 748	26 257	7 419
Kronor/invånare	65	57	59	66	65	48	122	139

Kommunerna har använt bokslutet för 2006 och där identifierat alla externa kostnader för annonser (inte rekrytering), trycksaker, extern webb (licenser/verktyg/ program).
Antal invånare SCB 31/12 2006

3.3 Kommentarer

Att identifiera kommunernas kostnader för informationsarbetet har varit en stor diskussionspunkt och svårighet för nätverket. En reflektion från nätverket är att det tycks som om inte alla förvaltningar (utöver den där informationschefen är "lokaliserad") har budgetanslag för sitt informationsarbete vilket medför svårigheter att spåra kostnaderna. Är det så?

Utifrån de problem nätverket haft att få fram jämförbara kostnader kan vi se detta som ett utvecklingsområde framöver.

Några frågor som ställts i nätverket under arbetets gång är hur samverkansformerna mellan central informationsavdelning/person och övriga förvaltningar ser ut? Hur informerar sig informationsavdelningen om de olika förvaltningarnas kunder/brukare? Och hur ser förvaltningarna på sin roll i informationskedjan? Vad/ på vilket sätt vill våra kunder (på socialförvaltningen, skolan osv) se på t ex hemsidan? Dialogen mellan de som har verksamhetskunskapen och kontakten med brukarna/medborgarna och de/den som har ansvar för att förmedla/publicera informationen är onekligen mycket viktig!

En fråga som berörts (i några av kommunerna) i samband med insamlandet av undersökningsmaterial är problematiken med otydlighet i uppdrag mellan web-redaktör och informationschef. Således en organisatorisk problematik som tycks ställa till en del förvirring (internt i kommunen) i några kommuner. Vem ska man vända sig till och vem har vilket mandat?

4 Kommunens tillgänglighet

4.1 Utgångspunkter och beskrivning

Tillgängligheten visar på servicenivån i kommunen. Hur tillgänglig kommunen är för medborgaren kan mätas och beskrivas på flera sätt. Vi har i den här rapporten tittat på fyra olika delar:

- Kommunens tillgänglighet via telefon
- Kommunens tillgänglighet via e-post
- Öppettider i kommunhus, huvudbibliotek och växel
- Samt hur vi skriver dokument, protokoll och brev – är dessa dokument skrivna på ett tillgängligt sätt?

Hur snabbt får jag svar när jag ringer till en kommun och ställer en fråga? Och på vilket sätt besvaras frågan? Om jag skickar samma fråga via e-post hur länge behöver jag vänta på svaret? För kommunernas verksamhet finns tre frågor per verksamhetsområde framtagna, dessa har arbetats fram och testats i tidigare nätverk.

Mätningen av tillgänglighet har skett genom att ett anlitat företag som är van att genomföra liknande undersökning ringt till kommunens växel samt att e-post skickats till kommunens officiella e-postadress. Varje fråga har ställts två gånger under en två-veckors period under spridda tider. D.v.s. sex uppringningar och sex e-postfrågor per verksamhetsområde till vardera kommunen. Frågorna har ställts inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ- och familjeomsorg, gator och vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur och fritid. Vid telefonkontakt har dokumentation skett av tillgänglighet men också kvaliteten på svaret där faktorer som engagemang och bemötande ingår. Frågorna har även ställts i andra nätverk och mätningar vilket ger möjlighet till att kunna göra jämförelser.

Mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för upprättande eller uppföljning av rutiner, policys, riktlinjer etc. En mer omfattande resultatsammanställning med jämförelser av andra mätningar än de som redovisas nedan kommer att sändas ut till varje kommun i nätverket. I denna finns även mer kvalitativa aspekter på de olika svaren som fåtts.

Här är exempel på tre frågor som berör Individ och familjeomsorgen :

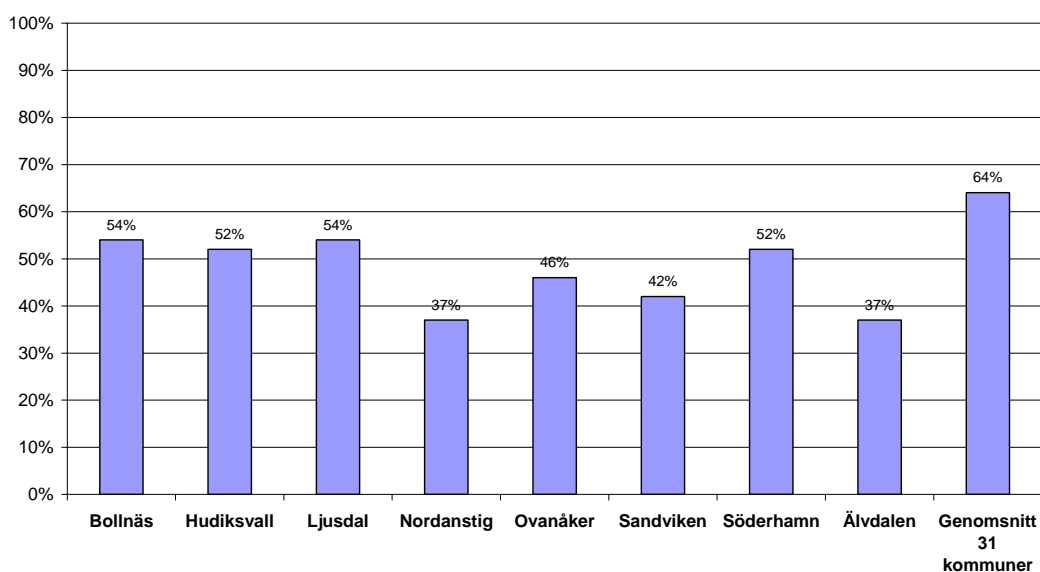
- Min syster har en grabb på 16 år. Han har börjat skolka, humöret har förändrats och hemma har det börjat försvinna både pengar och annat. Var ska hon vända sig för att få hjälp?
- Jag har kommit i en svår ekonomisk situation. Vad finns det för möjligheter att få socialbidrag?
- Det är ganska krisigt mellan oss hemma, en jobbig period som bara blivit värre. Vart vänder man sig för att få någon att tala med utan att behöva betala dyra räkningar?

4.2 Resultat

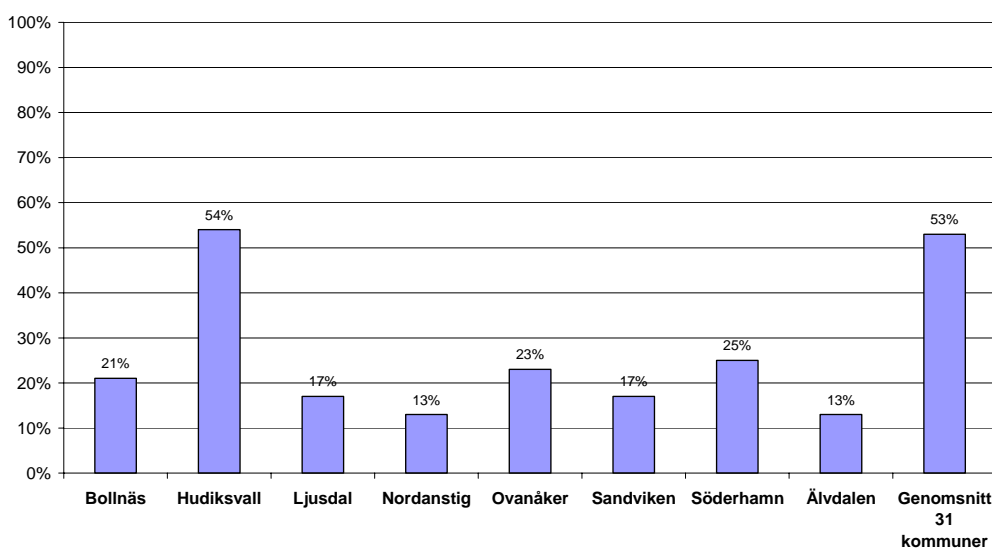
4.2.1 Tillgänglighet via telefon och e-post

Diagrammet nedan visar det genomsnittliga resultatet att nå en handläggare via telefon inom kommunen. I den rapport varje kommun får redovisas tillgängligheten även per verksamhetsområde. Vid bedömningen har kriterierna god, medelgod och dålig använts. Genomsnittssiffran för de 31 kommunerna är hämtad från den mätning som gjordes, av samma företag, tidigare under 2007 inom projektet ”Kommunens kvalitet i korthet”.

Andelen lyckade kontaktförsök med handläggare

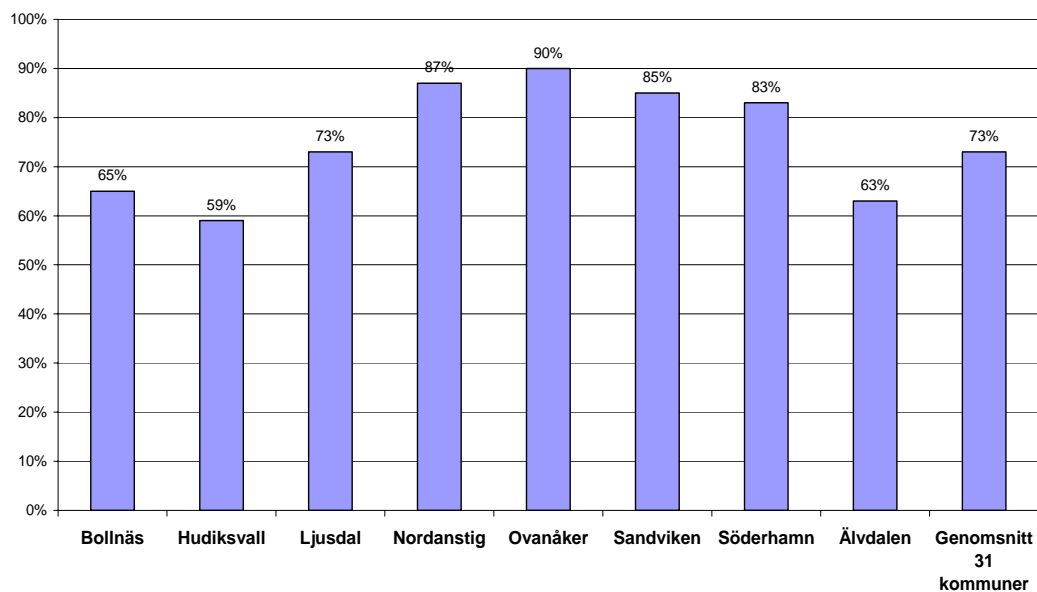


Svar på frågan



Diagrammet ovan visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt. Redovisning sker i andel ”god” där andel *ej kontakt* i diagrammet ”lyckade kontaktförsök med handläggare” ovan klassas som dålig

E-post, svar inom två dygn



4.2.2 Öppettider

Hur tillgängliga är vi för medborgaren? När kan hon/han nå oss?

Kommunhusets öppettider

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
08-16.30	07:30-16:30	08:00-16:30	07:30-16:00	08:00-16.30	08:00-17:00 (-16:00 sommartid)	07:30-16:30	07:30-12:00, 12.30-16:00

Dag före röd dag/klämdagar har kommunhuset begränsade öppettider i samtliga kommuner.

Kommunens växel

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
07:30-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:30-16:00	08:00-16:30	08:00-17:00 (-16:00 sommartid)	07:30-16:00	07:30-12:00, 12.30-16:00

Kommunens huvudbibliotek

Här redovisas antalet timmar per vecka som huvudbiblioteket har öppet utöver 08:00-17:00 vardagar. Samma mått används i projektet ”Kommunens kvalitet i

korthet"- och ett jämförelse mått redovisas för de 40-tal kommuner som ingår i det projektet.

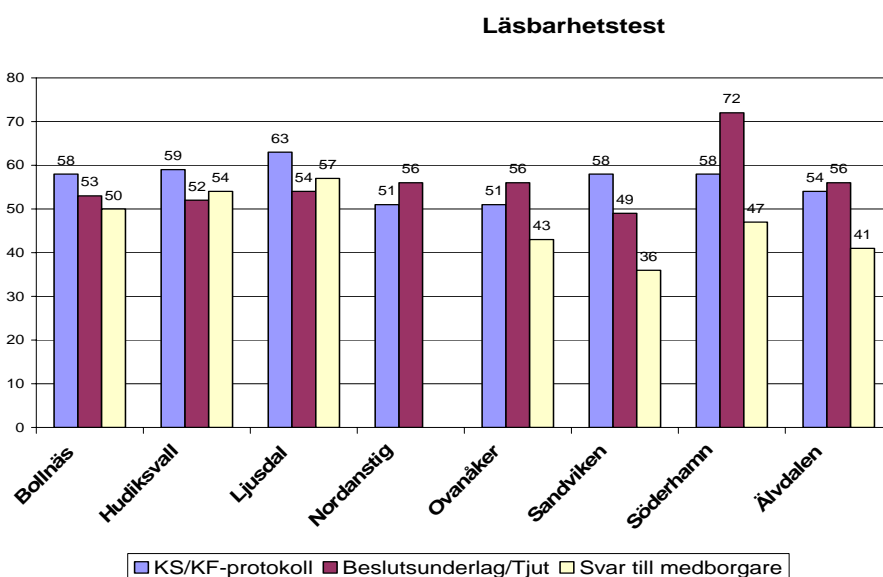
Bollnäs	Hudiks-vall	Ljusdal	Nordans-tig	Ovan-åker	Sandvi-ken	Söder-hamn	Älvdalen	"Kvalitet i korthet" (ca 40 kommuner)
14 tim/v	11 tim/v	13 tim/v	8 tim/v	11 tim/v	22 tim/v	17 tim/v	9 tim/v	12 tim/v

Bollnäs och Ovanåker har stängt lördagar juni-augusti. Sandviken är den enda kommunen som har ett bibliotek som är öppet söndagar. Här finns även en tidsningsavdelning som öppnar klockan sju på vardagar, vilket är inräknat i tiden ovan. Vid helgafnar är öppethållandet i Sandviken något mindre, dock ej stängt. Söderhamn är den enda kommun som har öppet till klockan 20:00 (fyra kvällar/vecka)

4.2.3 Läsbarhetsindex

Som en liten kuriositet har vi använt Läsbarhetsindexet LIX för att få en uppfattning om hur lätt eller svår en text är att läsa. Hur skriver vi som tjänstemän? Är beslutsunderlagen till politikerna lättlästa, är protokollen från KS- och KF-sammanträdena tillgängliga för medborgaren och de direkta svar vi skickar till medborgaren, är dessa lätta att ta till sig? LIX är baserat på medeltalet ord per mening och andelen långa ord (ord med fler än 6 bokstäver) uttryckt i procent. Det finns flera olika läsbarhetsindex, men i Sverige är LIX det mest använda. LIX utvecklades på 1960-talet av pedagogikforskaren Carl-Hugo Björnsson.

Observera att LIX endast ger en fingervisning om hur lätt eller svår en text är. Tolkningen av LIX-värdet är inte någon exakt vetenskap utan snarare en indikation på vilken nivå texten ligger. Genom att dela upp längre meningar i kortare och skriva om ofta förekommande långa ord till kortare kan texten göras mer lättläst, åtminstone enligt LIX.



Gradering:

< 30	Mycket lättläst	50-60	Svår
30-40	Lättläst	>60	Mycket svår

4.3 Kommentarer

Av den redovisning som vi hittills har fått från tillgänglighetsmätningen kan vi konstatera att tillgängligheten via e-post är betydligt högre än via telefon. En fråga man kan ställa sig är om begränsade telefontider är vanligt utbredd i kommunerna? Kan man, när hela rapporten kommer, se om det skiljer mycket mellan verksamhetsområdena? I rapporten kommer även svars kvalitet samt engagemang och bemötande att redovisas. Något vi inte undersökt men som skulle vara intressant att veta är om kommunerna har mål för sin telefontillgänglighet och för hur snabbt kommunen ska svara på e-post.

Öppettiderna i kommunhus och växel skiljer sig inte nämnvärt åt. Ingen kommun har kvällsöppet eller telefontid efter 17:00. I Älvdalen stänger man för lunch i både kommunhus och växel. Det skulle vara intressant att undersöka även hur medborgarna upplever tillgängligheten, tillgänglighetsmätningen ger ett visst svar, men finns önskemål om exempelvis kvällsöppet i kommunhuset?

Flera av nätverkets kommuner står sig mycket bra vad gäller måttet som ingår i ”Kommunernas kvalitet i korthet” kring huvudbibliotekets öppettider. Sandviken, som har öppet söndagar samt tidningsläsning från kl. 07.00 och Söderhamn, som har kvällsöppet fyra kvällar/vecka är goda exempel.

Läsbarhetstest med LIX-verktyget visar att vi skriver på ett rätt svårtillgängligt sätt i många fall, kanske inte speciellt förvånande men ändå värt att fundera över, - för vem skriver vi? En reflektion i nätverket är att det är dags för förnyelse och att de svar och den information vi skickar via mejl är betydligt mer lättillgänglig och inte alls så formell. Nätverket ser att Lix verktyget skulle kunna användas för mer regelmässiga undersökningar för att påminna oss om vikten av tillgängliga dokument och kanske även kommunernas växel och reception skulle kunna vara behjälpliga i egna mer regelbundna tillgänglighetsmätningar?

5. Kommunikation och dialog

5.1 Utgångspunkt och beskrivning

Kommunikation och dialog med medborgarna är ett område som diskuteras allt oftare och olika metoder och angreppssätt prövas inom både kommuner och lands-ting. Den internationella undersökningen World Value Survey visar att svenskarna har en tydlig uppfattning om vilken utformning den offentliga servicen ska ha utifrån sina egna individuella behov. Värderingsförändringen är tydlig där svensken inte längre accepterar gemensamma lösningar utan utgår från sina egna behov av offentlig service. Samtidigt visar de värderingsundersökningar som SOM-institutet på Göteborgs universitet genomför på ett stort intresse för den gemensamma samhällsutveckling där tre fjärdedelar av medborgarna säger sig vara intresserade av att diskutera samhällsfrågor och 50 procent är intresserade av att diskutera politiska frågor. Man kan utifrån detta ställa sig frågorna hur kommunerna kan möta medborgarnas krav på inflytande över den individuella tjänsten och deras vilja att diskutera samhällsfrågor?, detta i förhållande till behovet av att skapa förståelse för prioriteringar av gemensamma resurser?

Nätverket har valt att titta på hur det fungerar idag med kommunernas kommunikation och dialog med medborgarna.

5.2 Resultat

5.2.1 Kontakter med media

Kommunens kontakt med media, som kommunen aktivt använder som en länk för att informera medborgarna om den kommunala verksamheten skiljer sig en del åt mellan kommunerna. Presskonferenser och pressmeddelanden anordnas alltifrån ”vid behov” till regelbundet en eller flera gånger varje månad. I Sandviken skickas ca 70 pressmeddelanden ut varje år (ett verktyg för utskick av pressmeddelanden som hela organisationen kan använda finns på kommunens intranät.) Postlistor skickas dagligen till lokaltidningen i Nordanstig och Söderhamn och veckovis i Älvdalen. I Hudiksvall, Nordanstig och Sandviken används webben som ett aktivt verktyg för att ge lokalpressen information. Även informella träffar med media lyfts fram av flera kommuner.

5.2.2 Medborgarinformation

Nätverket har bett kommunernas informationsansvariga/informationsavdelningar att ange de mest vanliga och aktuella informationskanalerna för att nå ut till medborgarna.

	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	ÄlvdaLEN
Webb								
Dagstidning		Kommunruta varje vecka Helsida 3-4 ggr/år		"Kommunrutan"			Kommunsida varje vecka	Annonser
Gratis tidning	1 gång/v			4 ggr/år				
Egen tidning	3 ggr/år					2 ggr/år		nyhetsblad från näringslivskontoret
Närradio								
Medborgardialog								
Anslags tavla								
Almanacka till hushållen								
Chatt med politiker								
Tv								
Brochyrer								
Reception								
Medborgarkontor								

5.2.3 Medborgarinformation

Vi har försökt få fram antalet användare av webben, dvs i vilken omfattning använder medborgarna webben för att få kommunal information. En mätning genomfördes under en månad hösten 2007 men det har visat sig svårt att göra jämförelser då olika verktyg mäter olika typer av träffar. Vår avsikt var att mäta de som aktivt sökte information på hemsidorna och utesluta de "ofrivilliga träffarna". Vi ville se de externa besökarna och alltså om möjligt utesluta kommunens egna anställda som söker information för arbetets räkning. Båda avgränsningarna har visat sig svåra att uppnå och tillförlitligheten i siffrorna för jämförelse är inte god. Varje kommun kan dock använda sina egna mätningar för fortsatta jämförelser över tid

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
150 000 unika besökare	43 700 besökare	16 219 unika besökare	19 754 unika träffar	5 068 alla besök från en användare räknas som ett besök	65 117 besökare	125 125 besökta sidor	Ca 10 000

5.2.3 Inkomna medborgarförslag

Inkomna medborgarförslag under 2006

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
9 till KF, 3 till KS	37	2	0*	5	3	3	4

* Nordanstig: Möjligheten finns delvis genom allmänhetens frågestund där förslag kan ges

5.2.4 Medborgardialog index –ett självvärderingsverktyg

Syftet med medborgarindex är att kunna visa en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna. Indexet har tagits fram inom projektet ”Medborgardialog” som drivs av SKL och använts av ett 40-tal kommuner i ”Kommunens kvalitet i korthet”. Bakom de efterfrågade aktiviteterna ligger givetvis politiska prioriteringar och beslut och listan (se bilaga) 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. Frågorna berör exempelvis medborgarnas delaktighet, kommunens demokratiarbete, medborgardialog, öppna nämndmöten, allmänhetens frågestund i kommunfullmäktige, brukarråd etc.

Nätverket har låtit både en tjänsteman och en politisk företrädare svara på frågorna. Nedan redovisas först kommunernas självskattning jämfört med självskattningen som gjorts inom projektet ”Kommunens kvalitet i korthet” vilket är tjänstemanna, oftast informatör, skattningen. Därefter redovisas Kf-ordförandes självskattning. Po

Tjänsteman

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen	Ca 40 andra kommuners snitt
65 %	57 %	47 %	29 %	32 %	51 %	67 %	32 %	47 %

Svaren i självskattningsformuläret poängsätts enligt följande :Ja =3poäng, delvis ger 1 poäng och Nej = 0 poäng

Kf:s ordförande

Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
56 %		43 %		43 %	37 %	60 %	38 %

5.3 Kommentarer

Söderhamn är den kommun som i kartläggningen ovan visar ett stort utbud av olika sätt att nå ut med information och även skapa dialog med medborgarna. Medborgardialoger har använts i Söderhamn, Bollnäs och Hudiksvall. Hudiksvall har genomfört ett flertal medborgardialoger de senaste åren. I Bollnäs finns ett medborgarkontor och i Ovanåker har medborgarna möjlighet att chatta med politikererna. Hur medborgarna uppfattar dessa möjligheter till dialog, både i det direkta mötet i samband med vissa aktuella frågor och beslut som ska fattas, eller via webben skulle vara intressant att få veta? Och ger dialogen möjlighet till någon reell förändring eller utveckling? Eller är det framförallt ett bra sätt för kommunen att skapa förståelse för beslut och prioriteringar som måste göras?

Hur kommer det sig att Hudiksvall har så pass många fler medborgarförslag än de andra kommunerna? Det är en fråga som intresserat nätverket. Bra annonsering? Aktiva förtroendevalda som informerar om möjligheten?

En kanal för medborgarna som kan vara intressant att titta på framöver är hur de öppna mötena fungerar hos de nämnder som har detta? Hur många medborgare kommer? Angelägna frågeområden? Förslag från medborgarna som går vidare för beredning och därefter blir ett ärende för nämnden?

6. Informationsgivning

6.1 Utgångspunkt och beskrivning

Denna del av undersökningen består av två delar. Dels webbsidor och dels den skriftliga, tryckta, informationen.

Kommunernas webbsidor har fått och kommer troligen även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium à jour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi använt ett informationsindex bestående av ett stort antal frågor som berör kommunens verksamhet. Frågorna har ett medborgarperspektiv och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar i andra nätverk. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben presentera verksamheternas resultat.

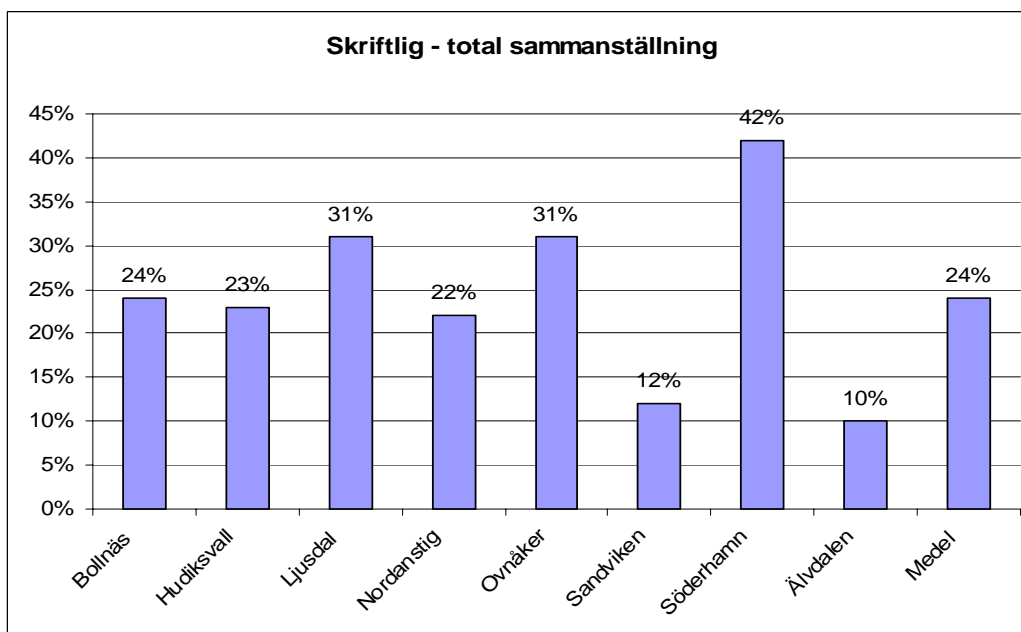
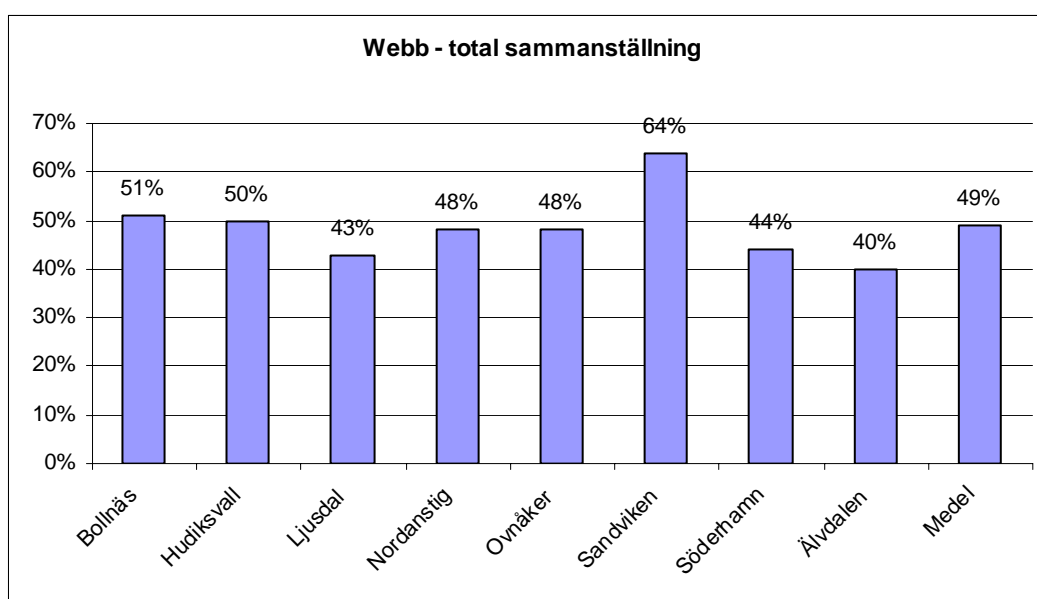
Den *skriftliga informationen* har fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationen. Detta är speciellt viktigt för grupper som inte har tillgång till eller på grund av andra orsaker inte kan eller har möjlighet att kunna orientera sig på Internet såsom exempelvis de äldre. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i den tid där Internets betydelse hela tiden ökar. Vi ser detta som en strategisk viktig fråga och har därför kompletterat denna undersökning med att använda samma frågor som webbundersökningen till det tryckta materialet. Vid granskning av det skriftliga materialet är det kommunens egen information som beaktats. Information från exempelvis statliga verk har vi inte tagit hänsyn till.

I båda undersökningarna har kommunerna granskat varandra. Letandet av information på hemsidan är tidsbestämt till två minuter per fråga för att därigenom få en respons på eventuella funktionsbrister i upplägg och layout. Det som inte hittas inom tidsramen ”finns inte”! Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren.

6.2 Resultat

Informationsgivningen redovisas för de tio olika områden inom kommunen. Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna

Resultatet visas på tre sätt, dels totalbilden för varje kommun, dels per fråga och område och sist varje område kommunvis i ett spindeldiagram.



6.2.1 Kommunernas webbsidor

6.2.1.1 Redovisning per område

1. ÖPPENHET OCH PÅVERKAN- WEBB	Bollnäs	Hudiks-vall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandvi-ken	Söder-hamn	Älvdalen
Det finns information om kommunens budget.								
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.								
Det finns information om kommunens organisationsstruktur								
Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner								
Det finns kommunövergripande information om klagomål-/ synpunktshandtering.								
Resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål redovisas								
Information om mandatfördelning i senaste kommunvalet finns								
Information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet								
Information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder finns								
Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.								
Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.								
Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter.								
Det finns ett index från A-Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt kontaktpersoner för respektive område.								
Kommunens hela årsredovisning finns presenterad								
Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.								
Det finns möjlighet för medborgarna att prenumrera på nyhetsbrev i e-post / elektroniskt nyhetsbrev								

1. ÖPPENHET OCH PÅVERKAN- WEBB	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunfullmäktige								
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse								
Möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna								
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige								
Möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse								
Möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna finns								
Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium								
Kommunens webbplats är anpassat enligt lättläst.								
Kommunens webbplats är anpassad för synskadade.								
Kommunens webbplats har information på teckenspråk.								
Information på andra språk finns								
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.								
Kf:s sammanträden sänds via lokal-TV.								
Kf:ssammanträden sänds via lokal-radio.								
SUMMA, max 99 poäng	44	35	40	40	42	63	42	31
PROCENTANDELAR	44%	35%	40%	40%	42%	64%	42%	31%

1. Öppenhet och påverkan

Goda exempel

- Sandviken har som enda kommun ljudförklaringar på hemsidan och här kan man söka på ärendet i diariet för samtliga nämnder.
- Organisationsskisserna i Hudiksvall och Sandviken är mycket bra eftersom det går att klicka på förvaltning/nämnd och komma ner till verksamhetsinformationen.
- Sandviken och Bollnäs, presenterar en förenklad version av årsbudgeten och en kommun, Söderhamn, presenterar början till en förenklad version av bokslutet.
- Nordanstig har samtliga kallelser till kommunstyrelsen och till övriga nämnder utlagda, och endast Sandviken har handlingar utlagda till kommunfullmäktige.
- Bollnäs kommun redovisade även en beskrivning som skulle ingå i den lokala telefonkatalogen. Den var mycket informativ.

Förbättringsområden

- En förenklad presentation av årsbudgeten och en förenklad presentation av bokslutet, båda anpassade för medborgare.
- Sökfunktionen A-Ö bör finnas på förstasidan och vara upplagd i bokstavsordning under respektive rubrik för enklare sökning.
- Kallelser och handlingar borde finnas som information till medborgare.
- E-postadresser och telefonnummer borde finnas tillgängliga till samtliga politiker i samtliga nämnder.
- En aktuell förteckning över vilka nämnder och vilka kontor som finns, alternativt en bra organisationsskiss, bör finnas lättåtkomlig.
- Information med utformningen ”lättläst” borde finnas i större omfattning. Dessutom borde information finnas på flera språk. Idag berör informationen på andra språk i huvudsak turism

Här kan vi se en stor spridning mellan kommunernas resultat, Sandviken utgör det goda exemplet med 64 %.

WEBB 2. FÖRSKOLA	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress till chef).								
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetsätt etc.) presenteras.								
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.								
Kommunen presenterar förskolor med annan huvudman än kommunen?								
Det finns information om möjligheterna att välja förskola.								
Det finns information om när förskolorna är öppna.								
Det finns information om stängningsdagar.								
Det finns information om förskolans kosthållning.								
Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.								
Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.								
Det finns information om hur väntetiden beräknas.								
Det finns information om hur man kan få förtur.								
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.								
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.								
Det finns en samlad kvalitet och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (tex. brukarundersökningar).								
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat. Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål								
SUMMA max 60 poäng	34	25	17	19	31	38	27	20
PROCENTANDELAR	57%	42%	28%	32%	52%	63%	45%	33%

2. Förskola

Goda exempel

- Sandvikens har en genomarbetad, enhetlig och informativ hemsida om enheterna och kontaktuppgifter
- Pedagogisk profil redovisas tydligt av Kålhagen i Hudiksvall.
- Bollnäs har bilder på både personal och byggnader/omgivningar.
- Ovanåker redovisar varje förskolas kvalitetsredovisning. Även Hudiksvall redovisar utförligt.
- Sandviken är den enda kommunen som redovisar brukarundersökningar.
- Söderhamn och Bollnäs lämnar en tjänstegaranti till brukaren.

Förbättringsområden

- En presentation av förskolans enheter så att dessa går att jämföras med varandra avseende kvalitet och resultat. Endast hälften (fyra) av kommunerna presenterar kvalitet och resultatredovisningar för resp. enhet. En enda kommun redovisar resultat från brukarundersökningar. Som brukare kan detta medföra att man upplever det svårt att välja en förskola som passar ens önskemål eller krav.
- Fler kommuner borde lämna information om servicedeklaration eller motsvarande för förskoleverksamheten.
- Information om hur snabbt man kan få en förskoleplats, hur väntetiden beräknas och hur man kan få förtur bör finnas hos alla kommuner. Det bör även framgå mer tydligt om man har möjlighet att välja förskola och om det är detsamma som att själv *bestämna* förskola..
- Under kontaktuppgifter vore det önskvärt med namn och/eller titel/befattning på ansvarig.
- På vissa hemsidor finns ingen direktlänk på startsidan till barn/utbildning, man får leta via andra rubriker, t ex under ”kommun”. Sökvägarna kan ibland också kännas ologiska och innehållet magert.

Även här är det stor spridning mellan kommunernas resultat, där Sandviken utgör det goda exemplet med 63 %

WEBB 3. GRUNDSKOLA	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-post adress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expedition)								
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger								
Information om möjligheterna att välja grundskola finns								
Information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.								
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt.								
Skolor med annan huvudman än kommunen presenteras								
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.								
Beskrivningar finns av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskoleverksamhet där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå								
Enheter inom grundskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behöriga till åk 9, nationella prov)								
Det finns information om vilken hjälp som kan ges till barn i behov av särskilt stöd.								
Det finns information om vilka regler som gäller för skolskjutsar								
Det finns information om skolornas matsedel								
Finns servicedeklaration/motsvarande för grundskoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA (max 54 poäng)	22	23	23	33	20	26	22	18
PROCENTANDELAR	41%	43%	43%	61%	37%	48%	41%	33%

Goda exempel

- Både Bollnäs och Sandvikens hemsidor har en likartad struktur för presentation av sina skolor
- Bollnäs och Ljusdal har bra information om kontaktuppgifter till respektive skola/skolområde
- Sandviken presentation av grundskolan, elevantal m.m. är informativ och målen för grundskolan uttrycks på första sidan
- Nordanstig presenterar fristående skolor via länk och har som enda kommun tydlig information om individuella utvecklingsplaner och lokala handlingsplaner.

Förbättringsområden

- Information om skolornas arbete med föräldrasamverkan, mobbning och individuella utvecklingsplaner
- En presentation av skolorna så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat. Nationella prov, betyg, brukarundersökningar etc

Nordanstig är med sina 61 % det goda exemplet avseende grundskolan

WEBB 4. Gymnasium	Bollnäs	Hu- diksvall	Ljusdal	Nor- danstig *	Ovan- åker	Sand- viken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expedi.personal, etc.).								
Information om skolornas olika program och inriktning.								
Presenteras gymnasieskolorna med annan huvudman								
Det finns information om hur man väljer och anmäler sig								
Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.								
Det finns information om regler för bussresor.								
Information om skolornas start, lov dagar, avslut m.m. finns								
Det finns information om skolornas matsedel								
Det finns information om hur man arbetar med mobbing								
Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna.								
Det finns info om vilken rätt man har att välja skola/ program i annan kommun.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Gymnasieskolorna presenteras avseende resultat (betyg, frånvaro, m.m.).								
Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor								
Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasier där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA (max poäng 54)	16	19	17	15	21	27	25	19
PROCENTANDELAR	30%	35%	31%	28%	39%	50%	46%	35%

* Nordanstig: Kommunen har ingen egen gymnasieskola

4. Gymnasium

Goda exempel

- Söderhamn presenterar resultat avseende bl.a betyg så att det går att jämföra med andra skolor.
- Sandviken har en samlad kvalitetsredovisning över kommunens gymnasier
- Ovanåker är den enda kommun som har en tydlig information om hur och till vem man framför synpunkter

Förbättringsområden

- En presentation av skolorna så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat. Nationella prov, betyg, brukarundersökningar etc
- Information om skolornas arbete med elevinflytande och individuella utvecklingsplaner
- Information om möjligheten att välja gymnasium

Gymnasiedelen är ett utvecklingsområde för samtliga kommuner

WEBB 5. ÄLDREOMSORG	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovan- åker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdalen
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)								
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.								
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.								
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)								
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund etc)								
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.								
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.								
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.								
Det finns information om avgiftens storlek.								
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten								
Det finns info om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA (max poäng 45)	14	27	14	28	13	37	9	22
PROCENTANDELAR	31%	60%	31%	62%	29%	82%	20%	49%

5. Äldreomsorg

Goda exempel

- Sandviken har information om hur lång tid det tar innan en person får bistånd. De informerar även, tillsammans med Älvdalen och Nordanstig om hur man överklagar ett beslut.
- Ljusdal, Nordanstig och Sandviken har en samlad faktainformation om enskilda enheter inom särskilt boende med kontaktuppgifter
- Ingen information om kontakt med anhöriga finns hos någon annan kommun än Hudiksvall som delvis har det.
- Sandviken genomför kvalitetsmätningar varje år där brukare är delaktiga.

Förbättringsområden

- Information om vilken tid kommunen tar på sig innan beslut tas och vilken tid det sedan tar till bistånd. Samt hur ett överklagande går till.
- Information om till vem man ska klaga eller delge synpunkter.
- En komprimerad sammanställning över olika boenden med adresser och andra kontaktuppgifter borde finnas lättåtkomligt på varje kommuns hemsida. Djupare information kan finnas bakom dessa uppgifter.
- Hur kommunen jobbar med kontakt med anhöriga
- Presentation av resultat från brukarundersökningar och andra kvalitetsmätningar
Kvalitetsgarantier

Sandviken har en mycket informativ hemsida med hela 82 % av de olika frågeställningarna besvarade.

WEBB 6. INDIVID OCH FAMILJEOMSORG	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-post, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.								
Det finns information om hur man överklagar ett beslut								
Det finns information om eventuella avgifter								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om sekretessregler								
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet								
SUMMA (max poäng 30)	20	14	12	16	13	24	11	12
PROCENTANDELAR	67%	47%	40%	53%	43%	80%	37%	40%

6. Individ och familjeomsorg

Goda exempel

- Sandviken presenterar som enda kommun resultat från brukarundersökningar
- Nordanstig har som enda kommun tjänstegarantier för verksamheten

Förbättringsområden

- Information om hur man överklagar ett beslut och sekretessregler som gäller
- Information om vart man vänder sig när barn eller vuxna far illa
- Information om vad jag som klient/medborgare kan förvänta mig dvs servicedeklarationer, ex hur lång tid behöver jag vänta på att få hjälp?
- Kvalitetsredovisning, vilka resultat uppnår man inom individ- och familjeomsorgen och vad tycker brukarna/klienterna om insatserna, bemötande och information?

Sandvikens hemsida är ett gott exempel

WEBB 7. HANDIKAPPOM- SORG	Bollnäs	Hu- diksvall	Ljusdal	Nor- danstig	Ovan- åker	Sand- viken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns information om hur man gör för att få hjälp (bistånd, personlig assistans m.m.).								
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter.								
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.								
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.								
Det finns information om sekretessregler.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.								
Det finns information om servicedeklaration eller motsvarande för verksamheten.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.								
SUMMA max 33 poäng	15	15	11	21	16	18	12	8
PROCENTANDELAR	45%	45%	33%	64%	48%	55%	36%	24%

7. Handikapp

Goda exempel

- Nordanstig har en bra presentation av verksamheter och personal med lätt-tillgänglig text och bilder på både handläggare, enheter och deras interiörer. Bra information som man lätt hittar om hur man framför synpunkter/klagar med en stegvis uppbyggd ”synpunktstrappa”. Nordanstig har även servicedeklarationer för verksamheten.
- Sandviken har information om sekretessregler

Förbättringsområden

Informationen till den här målgruppen är inte lika genomarbetad och utförlig som den om till exempelvis barnomsorgen. Generellt sett är känslan att det bitvis är ganska otydligt och rörigt med ibland litet ologiska sökvägar.

- Kvalitetsredovisningar finns inte hos någon kommun, och följaktligen heller inga möjligheter att jämföra några resultat av dessa.
- Information om vad brukarna tycker om insatserna, bemötande och information
- Information om eventuella valmöjligheter
- Information om sekretess inom verksamheterna
- Servicedeklarationer för verksamheterna

Nordanstig är den kommun som är det goda exemplet inom handikappomsorgen

WEBB 8. BYGGA OCH BO	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?								
Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov.								
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?								
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.								
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.								
Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig								
Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram								
Finns det information om bostadsanpassningsbidrag.								
Finns det information om energirådgivning.								
Finns det information om kommunens översiktsplaner.								
Finns det information om aktuella detaljplaner.								
Finns det information om kollektivtrafiken.								
Finns det information om färdtjänst								
Finns det information om konsumentvägledning.								
Finns det information om budgetrådgivning								
Det finns information om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
SUMMA (max poäng 54)	36	36	29	22	39	37	32	31
PROCENTANDELAR	67 %	67%	54%	41%	72%	69%	59%	57%

8. Bygga och bo

Goda exempel

- Hudiksvall och Ovanåker har information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.
- Söderhamn har tydlig information om vilka köregler det finns för tomter och lägenheter

Förbättringsområden

- Som medborgare vill man veta hur lång tid tar det? Vad kostar det? Vad är det för regler som gäller? Hur överklagar jag ett beslut?

WEBB 9 GATOR OCH VÄGAR	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.								
Finns det information om hur man felanmäler								
Finns det information om snöröjning och vägunderhåll.								
Finns det information om aktuella trafikstörningar.								
Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar								
Information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Finns det info om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Finns det information om hur sopsortering och det ska/kan göras i kommunen?								
Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?								
Finns det hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer.								
Information om var det går att tanka alternat drivmedel till fordon.								
Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet								
Finns det information om sötningens verksamheten								
Det finns info om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd								
Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd								
Info om tillstånd för torghandel								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Finns det info om vad man kan få för stöd som företagare								
Finns det info om lediga lokaler/tomter för intresserade företag.								
Ett aktuellt företagsregister finns								
Info om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare finns								
Det finns info om EU-projekt och internationellt samarbete.								
Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.								
Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.								
Det finns information om kommunens krisberedskap.								
SUMMA (max 81 poäng)	45	47	51	39	37	47	44	30
PROCENTANDELAR	56%	58%	63%	48%	46%	58%	54%	37%

9. Gator och vägar

Goda exempel

- Hudiksvall har bra information om torghandel och regler därikring. Lokala föreskrifter för torghandel, beskriver vart det är tillåtet att utöva torghandel, vad som får säljas och när. Mycket bra! Lätt att hitta informationen.
- Bollnäs & Nordanstig ger tydlig information om hur ansökan om serveringstillstånd går till och vilka regler och avgifter som gäller. Även blanketter finns tillgängliga på Nordanstigs kommuns hemsida.
- Ljusdal är den enda kommunen med: *Mål för gata och park*. Hemsidan har ett bra informationsinnehåll och trevlig layout (bilder) Goda exempel se info angående Snöröjning. Trevlig info och bild angående Sophämtning mfl.
- Sandviken har ett bra informationsinnehåll – har lagt ut olika verksamheter på entreprenad så man får gå vidare via länk till resp. entreprenör för mer detaljerad information. Ex. Sandviken Energi AB (gator), Gästrike Återvinnare (sopor)

Förbättringsområden

- Information om parkeringsfrågor och var man kan tanka alternativt drivmedel
- Information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet
- Information om tillstånd för torghandel
- Information om snöröjning och vägunderhåll

WEBB 10. IDEELL SEKTOR	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovan- åker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdalen
Det finns ett aktuellt föreningsregister.								
Det går att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt.								
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som tex. grannsamverkan, volontärinsatser, ungdomsgrupper.								
Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.								
Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.								
Kultur och fritid								
Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang.								
Det finns information om badplatser.								
Det finns information om lån/förhyring av fritidslokaler.								
Det finns information om bibliotekens utbud och öppettider.								
Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider.								
Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiska intressanta platser.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om service-deklaration eller motsvarande för verksamheten.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.								
SUMMA max 45 poäng								
PROCENTANDELAR	67%	69%	67%	58%	69%	67%	60%	62%

10. Ideell sektor och kultur/fritid

De flesta kommunerna har bra information om ideell sektor och kultur/fritid. Kommunernas information är dessutom ganska likvärdig. I och med att kommunernas organisationer ser olika ut har det inte varit helt självklart vart man skall leta efter information till detta område. Mycket har vi genom sökfunktionen hittat på sidor som rör tex. turism.

Goda exempel

- Sandviken har mycket bra information om hur man lämnar synpunkter, klagomål och förslag.
- Sandvikens hemsida är den sida vi upplever var lättast att hitta information på.

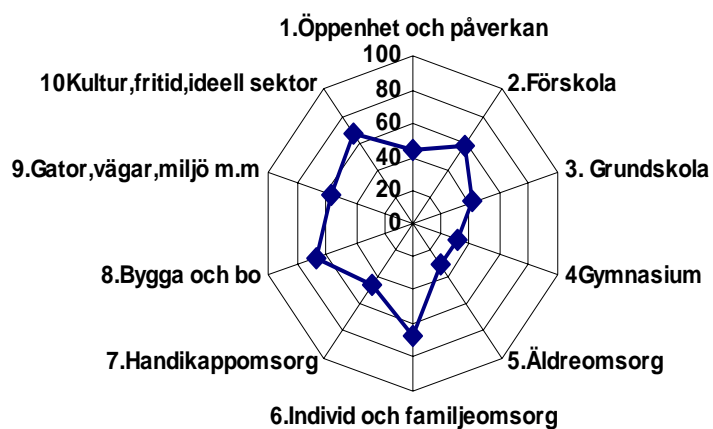
Förbättringsområden

- Det självklara förbättringsområdet för kommunerna inom detta område är att hitta en modell för hur man kan synliggöra brukarundersökningar och andra typer kvalitetsredovisningar .
- Möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål bör införas hos de kommuner där sådan saknas.
- Information om servicedeklaration eller motsvarande för verksamheten.

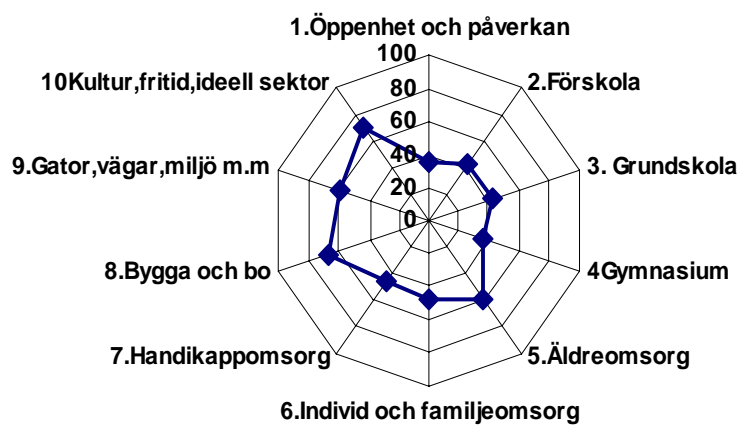
4.3.1.2 Redovisning kommunvis

I spindeldiagrammen nedan visas resultatet för samtliga områden inom respektive kommun.

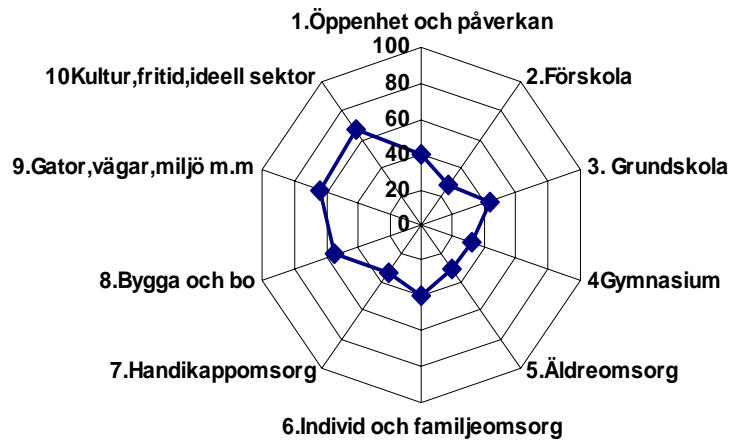
Bollnäs webb



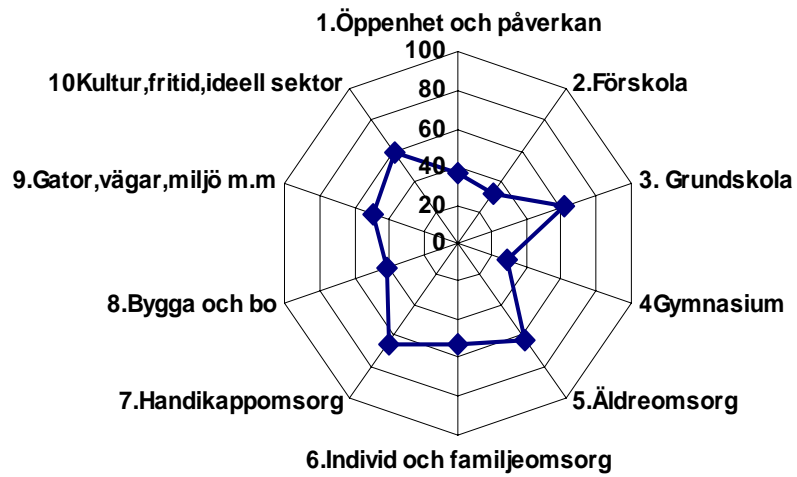
Hudiksvall, webb



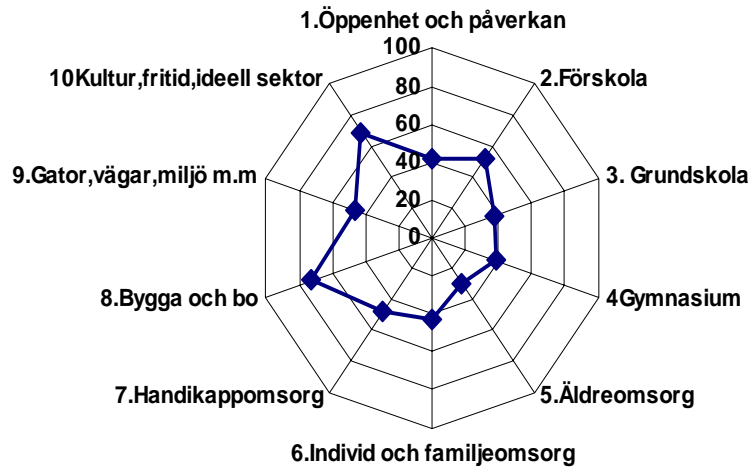
Ljusdal,webb



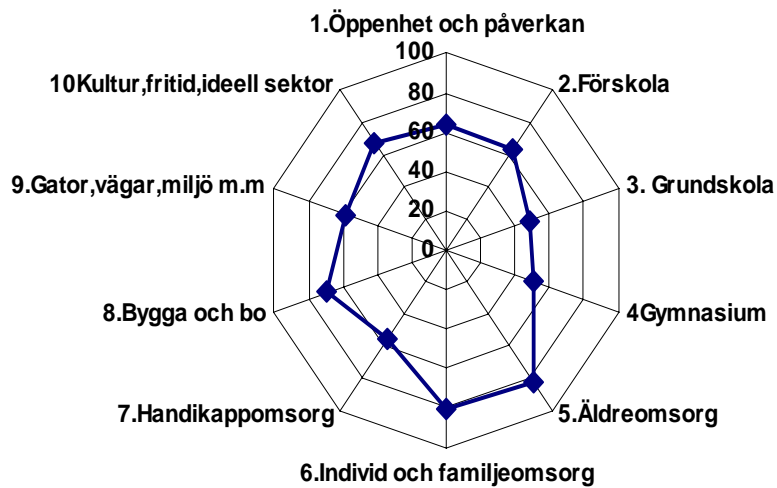
Nordanstig,webb



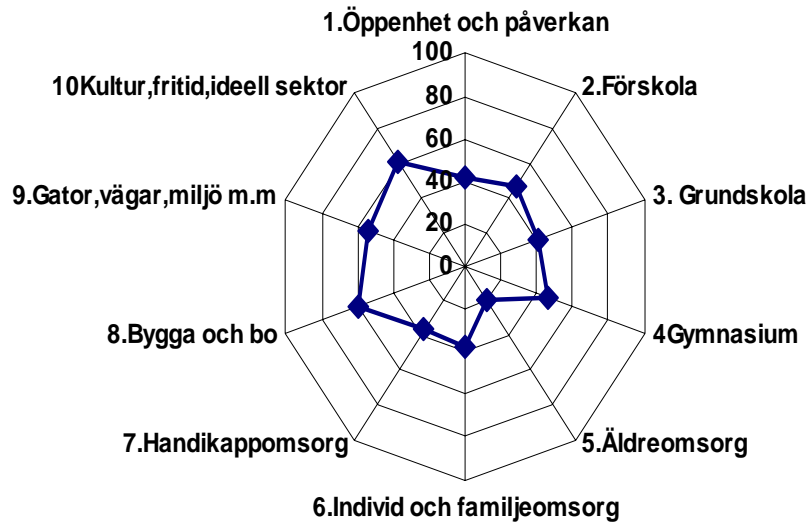
Ovanåker, webb



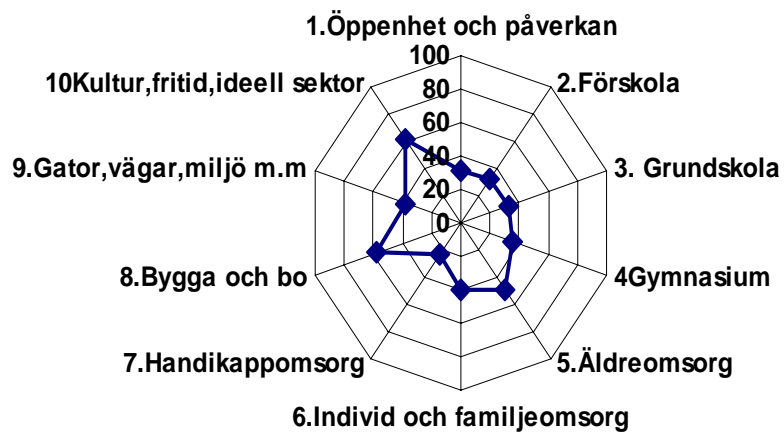
Sandviken, webb



Söderhamn, webb



Älvdalen, webb



6.2.1.3 Nätverkets reflektioner kring kommunernas webbsidor

- En kommun erbjuder prenumeration på nyhetsbrev (Nordanstig)
- En kommun erbjuder dygnetruntservice för felanmälan av vatten & avlopp, gator & snöröjning, trafik, allmänna lekplatser och gatubelysning (Ovanåker)
- Aktuellt som skrivs om kommunen i media. (Bollnäs, Söderhamn)
- En kommun erbjuder något större stil på texten (Sandviken), (detta går dock ordna genom webläsaren.)
- Några kommuner anger datum vid nya artiklar på första sidan, vilket gör att man lätt ser att sidan uppdateras och "lever" (Nordanstig, Bollnäs, Hudiksvall, Sandviken)
- A-Ö erbjuds av alla kommuner. Länk från första sidan är bra, men det har inte alla.
- SÖK-funktionen är också viktig. Inom vissa områden går det lätt att hitta medan andra inte är lika lätta då kommunerna kan vara olika organiserade och har placerat ett ämne på olika ställen, t.ex serveringstillstånd och sotning. SÖK-funktionen bör vara tillgänglig från alla sidor.
- Menyerna bör vara i bokstavsordning
- Ingen kommun erbjuder Lättlästa nyheter?

6.2.2 Kommunernas skriftliga information

6.2.2.1 Redovisning per område

SKRIFTLIGT MATERIAL 1. ÖPPENHET OCH PÅVERKAN	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovan- åker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdalen
Det finns info om kommunens budget.								
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.								
Det finns information om kommunens organisationsstruktur								
Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner								
Det finns kommunövergripande information om klagomål-/synpunktshantering.								
Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.								
Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan etc för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet								
Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder.								
Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.								
Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.								
Kommunens hela årsredovisning finns presenterad								
Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.								
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden								
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med Kf.								
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse								
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna								
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige								
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse								
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna								
Information på andra språk i kommunen								
SUMMA, max 66 poäng	3	12	6	6	18	0	27	3
PROCENTANDELAR	5%	18%	9%	9%	27%	0%	41%	5%

1. Öppenhet och påverkan

Väldigt lite tryckt material finns över huvud taget inom detta område. En hel del av det efterfrågade materialet är handlingar som finns att tillgå hos registrator och på biblioteken.

Förbättringsområden

- Budget och årsredovisning bör finnas tillgängliga även i tryckt form. Gärna även i form av förenklade versioner.
- Förteckning över de förtroendevalda och hur man kan nå dessa

Övrigt

I Bollnäs fanns osäkerhet i om skriftligt material skulle granskas under detta område och Sandviken har inte lämnat något material.

SKRIFTLIGT MATERIAL 2. FÖRSKOLA	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovanåker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdalen
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress till chef).								
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.								
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.								
Kommunen presenterar förskolor med annan huvudman än kommunen?								
Det finns information om möjligheterna att välja förskola.								
Det finns information om när förskolorna är öppna.								
Det finns information om stängningsdagar.								
Det finns information om förskolans kosthållning.								
Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.								
Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.								
Det finns information om hur väntetiden beräknas.								
Det finns information om hur man kan få förtur.								
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.								
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.								
Det finns en samlad kvalitet och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (tex. brukarundersökningar).								
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat.								
Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA max 60 poäng	22	7	22	18	15	0	27	14
PROCENTANDELAR	37 %	12%	37%	30%	25%	0%	45%	23%

2. Förskolan

Goda exempel

Söderhamn spelar i en egen division i denna undersökning. Kommunen särskiljer sig framför allt i fråga om *jämförelsearbete samt kvalitets- och resultatredovisningar* men även i frågan om hur *föräldrasamverkan* sker. I beskrivning av verksamheterna och profilfrågor är Söderhamn väl framme i sällskap med Nordanstig. Bollnäs och delvis Ljusdal och Ovanåker är informativa i frågor av mer praktisk karaktär; *väntetider, stängningstider och -dagar, avgifter, förtur*. Älvdalen har också goda ansatser.

En beskrivning av hur man ansöker om plats finns uptryckt hos hälften av våra kommuner.

Förbättringsområden

- Var förskolan *ligger geografiskt* och *servicedeklarationer*
- Frågan om *Kosthållningen* (endast Nordanstig som delvis har info)
- Samtliga kommuner har brister när det gäller information kring hur *allergiska* barn tas emot.
- Information om *Klagomålshantering* saknas hos alla utom Hudiksvall (delvis).
- Information om *Föräldrasamverkan* bör utvecklas.

Övrigt

Från Sandviken saknas skriftligt material för förskolan helt varför denna kommun utesluts i kommentarerna nedan. Orsaken till att det inte funnits tillgängligt för undersökningen är inte känd. Det kan dels bero på att det inte existerar något material dels på att det av någon anledning uteblivit.

SKRIFTLIGT MATERIAL 3. GRUNDSKOLA	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovan- åker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expedition etc.).								
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger								
Det finns information om möjligheterna att välja grundskola								
Information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.								
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt.								
Presenteras grundskolor med annan huvudman än kommunen								
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskoleverksamhet där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå								
Enheter inom grundskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behöriga till åk 9, nationella prov, m.m.).								
Det finns information om vilken hjälp som kan ges till barn i behov av särskilt stöd.								
Det finns information om vilka regler som gäller för skolskjutsar								
Det finns information om skolornas matsedel								
Finns servicedeklaration/ motsvarande för grundskoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA 54 poäng	3	3	11	3	0	0	23	0
PROCENTANDELAR	6%	6%	20%	6%	0%	0%	43 %	0%

Goda exempel:

- Bollnäs och Söderhamn har väldigt bra samlade kontaktuppgifter
- till olika nyckelfunktioner inom grundskolorna. Både namn, funktion, telefonnummer, faxnummer och mailadress.
- Ljusdal har en bra information om skolornas läsårstider.
- Söderhamn har även en tydlig kvalitetsredovisning där den även finns per skolområde.
- Söderhamn har en informationsfolder gällande skolskjutsar, vilka regler och skolskjutsgränser som gäller i kommunen
- Nordanstig har en handlingsplaner mot kränkande behandling, mobbing, våld och rasism i skolorna

Förbättringsområden:

- Det finns överlag lite skriftlig information om från denna verksamhet från alla kommuner. Kan det vara en attityd-/kulturfråga hur verksamheten prioriterar sådana här uppdrag?
- Mycket information finns ute i verksamheterna, kanske saknas bra, central, övergripande och gemensam skriftlig information från verksamheten där det mesta finns på webben och att det mesta skriftliga materialet produceras och distribueras ute på de olika rektorsområdena/skolorna?
- Vad gäller tryckt material är det viktigt att den levereras /finns tillgänglig när den efterfrågas.
- Tryckt material bör ha en förvaltningsgemensam helst kommungemensam layout.

Övrigt

Ovanåker, Sandviken och Älvdalen har inte lämnat någon skriftlig information kring grundskolan efter anmodan.

SKRIFTLIGT MATERIAL 4. GYMNASIUM	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvda- len
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).								
Det finns information om skolornas olika program och inriktning.								
Presenteras gymnasieskolorna med annan huvudman								
Det finns information om hur man väljer och anmäler sig								
Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.								
Det finns information om regler för bussresor.								
Det finns information om skolornas start, lov dagar, avslut m.								
Det finns information om skolornas matsedel								
Det finns information om hur man arbetar med mobbing								
Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna.								
Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Gymnasieskolorna presenteras avseende resultat (betyg, frånvaro, m.m.).								
Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor								
Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasiet/erna								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasier där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA 54 poäng	16	8	18	15	19	0	24	0
PROCENTANDELAR	30%	15%	33%	28%	35%	0%	44%	0%

Goda exempel

Söderhamn är den enda kommun som presentera visst resultat i skriftlig form och samt information om lovdagar, avslutning m.m

Förbättringsområden

- Tryckt material bör ha en förvaltningsgemensam helst kommungemensam layout.
- Presentation av skolornas kvalitetsredovisningar
- Skolornas resultat som exempelvis betyg och andel behöriga till högskola

TRYCKT MATERIAL 5. ÄLDREOMSORG	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovan- åker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns info hur man ansöker om hjälp (bistånd/ insatser)								
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.								
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.								
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner								
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund etc)								
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.								
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.								
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.								
Det finns information om avgiftens storlek.								
Det finns info om hur kontakten med anhöriga ska fungera.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten								
Det finns information om service-deklaration/ motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA, max 45 p	4	3	6	19	13	12	11	11
PROCENTANDELAR	9%	7%	13%	42%	29%	27%	24%	24%

Goda exempel

- Nordanstig, Ovanåker och Sandviken har tryckt information om vilka tjänster som erbjuds inom hemtjänst.
- Ovanåker och Söderhamn har beskrivning om hur man överklagar
- Nordanstig, Sandviken och Söderhamn har tryckt material med information om avgifterna.

Förbättringsområden

- En beskrivning av hur man ansöker om hjälp, uttryckt på ett enkelt sätt, borde finnas upptryckt i alla kommuner.
- Vilka tjänster som erbjuds inom hemtjänsten och vilka boendeformer som finns
- Hur man överklagar är relevant information.
- Tryckt information om avgifterna

SKRIFTLIGT MATERIAL 6. INDIVID & FAMILJ- OMSORG	Boll- näs	Hu- diksvall	Ljusdal	Nor- danstig	Ovan- åker	Sand- viken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns information om hur man gör för att söka hjälp.(ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)								
Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.								
Det finns information om hur man överklagar ett beslut								
Det finns information om eventuella avgifter								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om servicedeklaration/ motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om sekretessregler								
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet								
SUMMA max 30 poäng	16	16	16	3	16	4	17	0
PROCENTANDELAR	53 %	53%	53%	10%	53%	13%	56%	0%

- Flera av kommunerna har den mest grundläggande informationen i tryckt form

Förbättringsmöjligheter:

- Kontaktuppgifter samt information om hur man gör för att söka hjälp
- Information om vilka insatser man kan söka
- Information om vad man gör om/när någon far illa

SKRIFTLIGT MATERIAL 7. HANDIKAPPOMSORG	Bollnäs	Hu- diksvall	Ljusdal	Nor- danstig	Ovan- åker	Sand- viken	Söder- hamn	Älvda- len
Det finns information om hur man gör för att få hjälp (bistånd, personlig assistans m.m.)								
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter.								
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.								
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.								
Det finns information om sekretessregler.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.								
Det finns information om service-deklaration eller motsvarande för verksamheten.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.								
SUMMA 33 poäng	8	14	14	16	17	19	17	8
PROCENTANDELAR	24%	42%	42%	48%	52%	58%	52%	24%

7. Handikappomsorg

Goda exempel

- Sandviken strax följt av Ovanåker och Söderhamn har det mest väsentliga som skriftlig information
- Bollnäs presenterar delar av brukarundersökningar i skriftlig form

Förbättringsområden

- Gemensamt för alla åtta kommunerna är att man inte presenterar några resultat som är jämförbara med andra verksamheter.
- Delvis samma med kvalitetsredovisning av brukarundersökningar
- Hur man gör för att få hjälp och Vilken hjälp/bistånd/insats man kan få borde finnas skriftligt i alla kommuner
- Information om sekretessregler – mycket betydelsefullt med tanke på utsattheten hos flera i denna målgrupp. Endast Söderhamn har dylik info.

Övrigt

Med tanke på målgruppen i detta undersökningsområde är den ”skriftliga informationen” troligen av största betydelse. Huruvida den finns som blindskrift, intalade band, lättläst och/eller på främmande språk är ej undersökt men av intresse!

Nedan några utdrag ur Socialtjänstlagens paragrafer med tanke på dessa aspekter;

§ 7 ...*möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.*

§ 8 ...*samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet...*

SKRIFTLIGT MATERIAL 8. BYGGA OCH BO	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älv-dalen
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?								
Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov.								
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?								
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.								
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.								
Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig								
Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram								
Finns det information om bostadsanpassningsbidrag.								
Finns det information om energirådgivning.								
Finns det information om kommunens översiktsplaner.								
Finns det information om aktuella detaljplaner.								
Finns det information om kollektivtrafiken.								
Finns det information om färdtjänst								
Finns det information om konsumentvägledning.								
Finns det information om budgetrådgivning								
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
SUMMA 54 poäng	9	12	15	0	0	3	19	0
PROCENTANDELAR	17 %	22%	28%	0%	0%	5%	35%	0%

Goda exempel

Att peka ut någon kommun som ett gott exempel synes ej möjligt. Tre kommuner har erhållit noll poäng..

Förbättringsområden

- Vad gäller tryckt material är det viktigt att den levereras /finns tillgänglig när den efterfrågas.
- Tryckt material bör ha en förvaltningsgemensam helst kommungemensam layout.

SKRIFTLIGT MATERIAL 9. GATOR OCH VÄGAR <i>Det finns...</i>	Bollnäs	Hudiks- vall	Ljusdal	Nordan- stig	Ovanåker	Sandvi- ken	Söder- hamn	Älvdalen
..information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.								
.. information om hur man felanmäler information om snöröjning o vägunderhåll.								
.. information om aktuella trafikstörningar.								
...information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.								
... information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
.. information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Miljö och renhållning								
...information om hur sopsortering och det ska/kan göras i kommunen?								
.. information om taxor och avgifter för renhållning?								
.. en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer.								
...uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon.								
.. information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet								
..information om sotningsverksamheten								
.. information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
... information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Tillstånd och tillsyn								
...information om hur man ansöker om serveringstillstånd								
...information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd								
.. information om tillstånd för torghandel								
.. information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Näringsliv								
.. information om vad man kan få för stöd som företagare								
...information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag.								
... ett aktuellt företagsregister.								
..information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare.								
Internationellt								
information om EU-projekt och internationellt samarbete.								
Information om vänorter/ vänortssamarbete.								
..information om kommunens folkhälsoarbete.								
.. information om kommunens krisberedskap.								
SUMMA 81 poäng	11	17	18	4	34	0	21	15
PROCENTANDELAR	14%	21%	22%	5%	42%	0%	26%	19%

9. Gator och vägar

Goda exempel

- Renhållningen har broschyr om öppettider, sortering av avfall. (Nordanstig)
- Renhållningen delar ut en väggkalender med information om sin verksamhet och sortering av hushållsavfall etc. Ovanåker, Bollnäs och Ljusdal

Förbättringsområden

- Svårt att veta om materialet är aktuellt, oftast finns inget datum på broschyrerna.

Övrigt

Kommunerna har mycket material som de delar ut till medborgarna, men inte alla har så mycket eget producerat material. I bedömningen vi gjorde så valde vi bort det material som kommunerna själva inte tagit fram. Men det finns ju mycket material som är generellt om vissa områden som kommunen vidarebefordrar. Där emot finns det inte så mycket tryckt material som är specifikt för just den kommunens verksamhet, detta presenteras mest på hemsidorna.

SKRIFTLIGT MATERIAL 10. IDEELL SEKTOR	Bollnäs	Hudiksvall	Ljusdal	Nordanstig	Ovanåker	Sandviken	Söderhamn	Älvdalen
Det finns ett aktuellt föreningsregister.								
Det går att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt.								
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som tex. grannsamverkan, volontärinsatser, ungdomsgrupper.								
Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.								
Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.								
<i>Kultur och fritid</i>								
Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang.								
Det finns information om badplatser.								
Det finns information om lån/förhyring av fritidslokaler.								
Det finns information om bibliotekets utbud och öppettider.								
Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider.								
Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiska intressanta platser.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om servicedeklaration eller motsvarande för verksamheten.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.								
SUMMA max 45 poäng	21	15	22	19	21	6	25	0
PROCENTANDELAR	47 %	33%	49%	42%	47%	13%	56%	0 %

Goda exempel

- Söderhamn, Ljusdal och Ovanåker är informativa via skriftligt material avseende den ideella sektorn
- Bollnäs har ett informativt material avseende den kulturella sektorn, liksom Hudiksvall

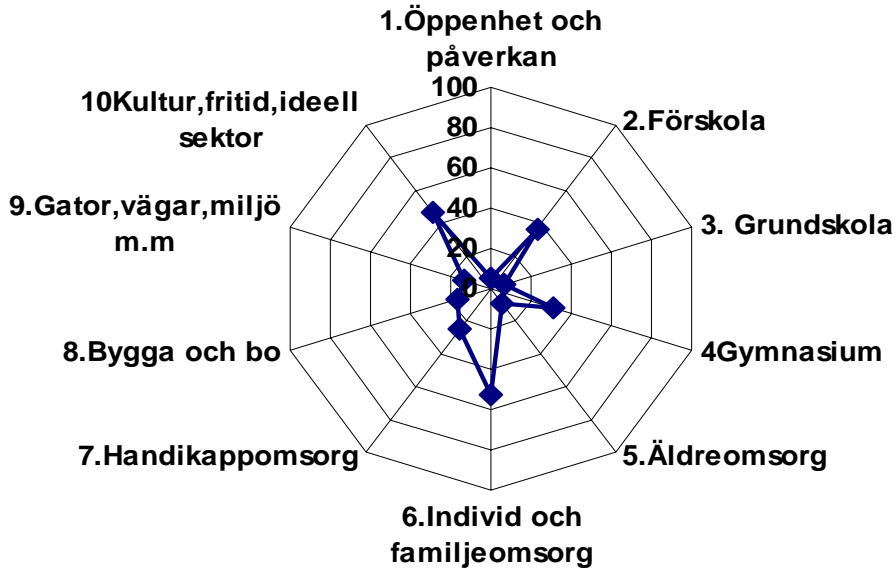
Förbättringsområden

- För samtliga kommuner saknas information om klagomålshantering
- kvalitetsredovisning, jämförelseunderlag och servicedeklarationer/liknande (endast Ovanåker visar på en tendens till den senaste av dessa).
- I frågan om lån/förhyring av fritidslokaler t ex är det endast Bollnäs och Ovanåker som har info om detta.

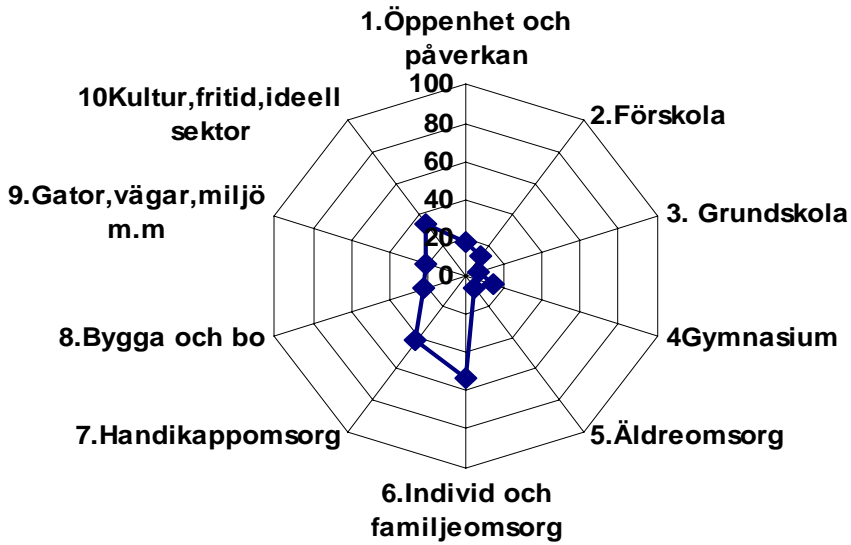
Söderhamn är den kommun som med sina 56% utgör det goda exemplet

6.2.2.2 Skriftlig information –kommunvis

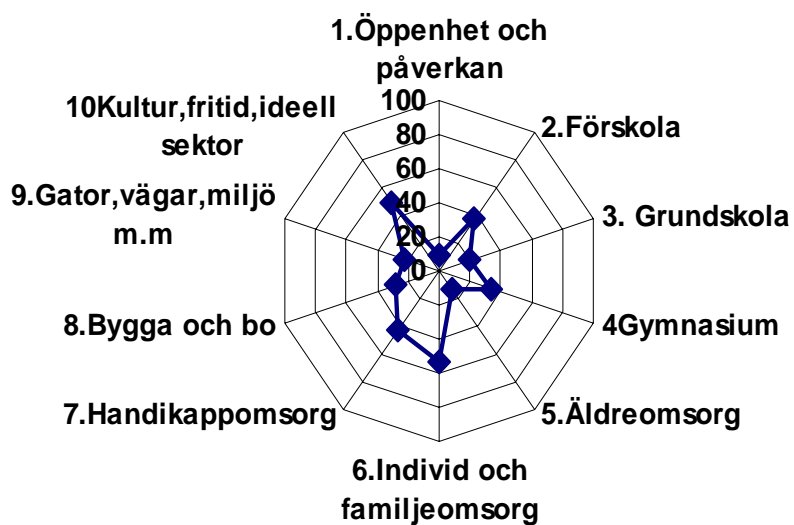
Bollnäs, skriftlig information



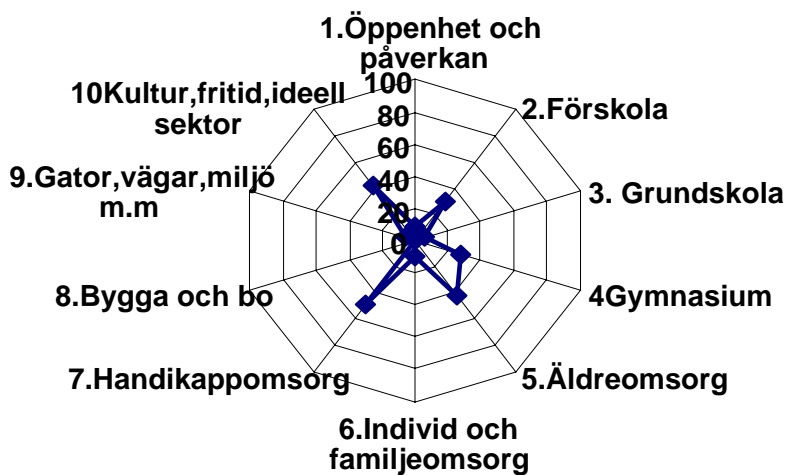
Hudiksvall, skriftlig information



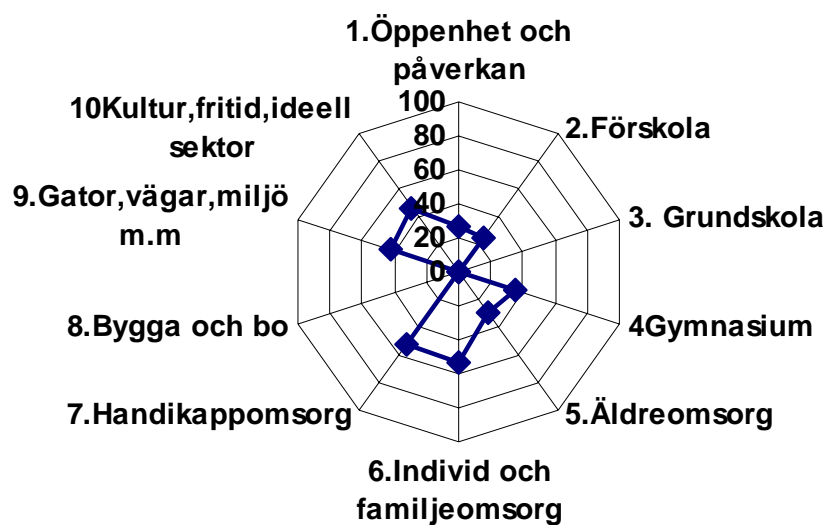
Ljusdal,skriftlig information



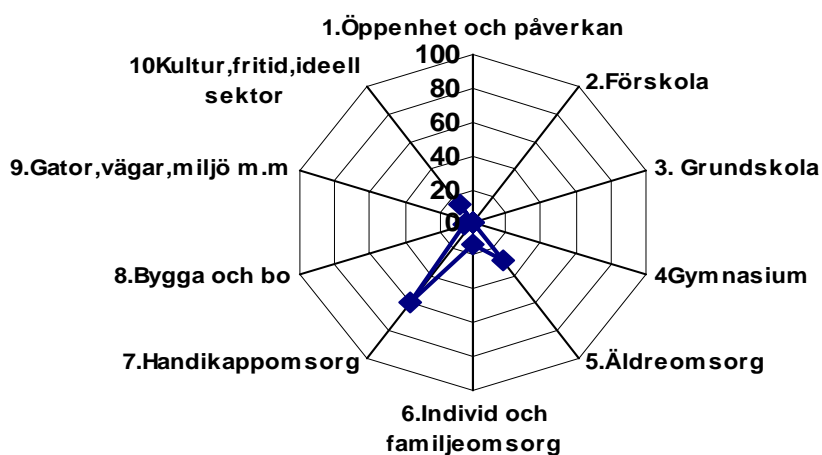
Nordanstig, skriftlig information



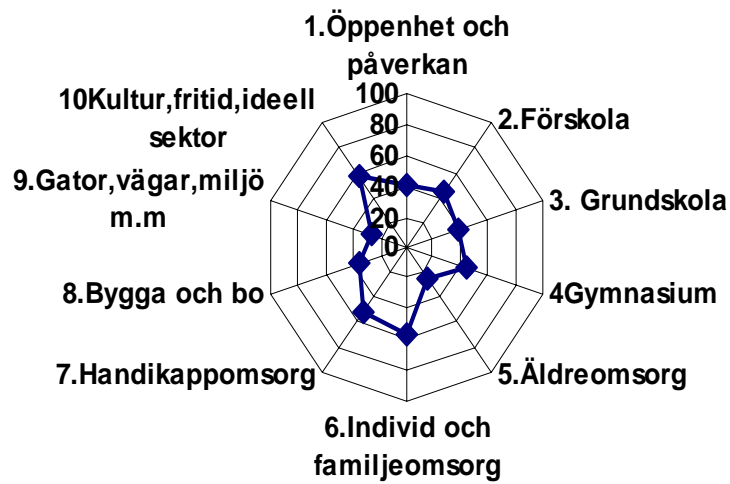
Ovanåker,skriftligt material



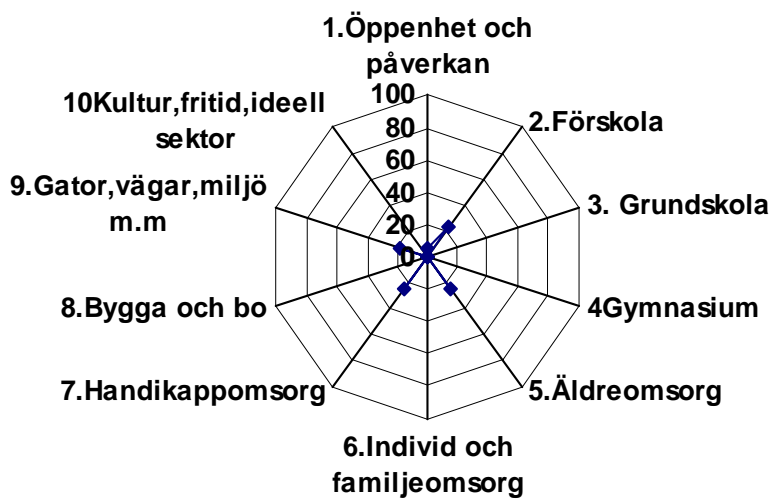
Sandviken, skriftlig information



Söderhamn,skriftligt material



Älvdalen, skriftlig information



6.2.2.3 Nätverkets reflektioner kring kommunernas skriftliga material

- Placering av skriftlig info är viktig för att ha den överskådlig och lätt tillgänglig också med tanke på att förvaltningar kan vara öppna eller ha låsta dörrar.
- Information är en färskvara gällande årtal som finns i skriftligt material ger förtroende för informationens aktualitet.
- Kommunens logotype borde finnas på varje skrift.
- Det kan vara intressant att titta på vilka rutiner kommuner har för att gallra bort inaktuell information från "självplockhyllan".
- Vid insamling av skriftlig information i egen kommun upplevdes det som om några verksamheter inte hade ett samlat grepp över mängd och omfattning av informationen som framställdes inom verksamheterna.

6.3 Kommentarer

Sandviken är den kommun som är det goda exemplet bland nätverkets kommuner vad gäller informationen på webben, där 64 procent av indexets frågeställningar besvaras. Spridningen inom nätverket ligger mellan 40 procent och 64 procent. Det finns med andra ord en förbättringspotential hos samtliga kommuner. Nätverkets kommuner kan även jämföra sig med de 40-tal kommuner som ingår i projektet "Kommunens kvalitet i korthet" där det genomsnittliga resultatet ligger på 55 procent.

Förutom själva innehållet på hemsidorna är tillgänglighet ur ett medborgarperspektiv viktig att tänka på. Är hemsidan uppbyggd utifrån ett medborgarperspektiv eller ett internt organisationsperspektiv? Finns sökfunktioner tillgängliga? A-Ö, begripliga menyer, lättläst information? På andra språk? Är informationen aktuell, är informationen daterad?

Informationsindexet omfattar ett stort antal frågeställningar, men det finns områden som inte fångas som kan vara viktiga ur ett medborgarperspektiv, t ex information om överförmyndarverksamhet som kommunerna bedriver.

Resultatet av informationsgranskningen av det skriftliga materialet visar på stora förbättringsmöjligheter för samtliga kommuner. Söderhamn når med sina 42 procent högst bland nätverkets kommuner.

Vad gäller det skriftliga materialet har nätverket vid granskningarna noterat att det är påfallande hur olika verksamheter inom *samma* förvaltning kan ha ett mycket varierat informationsutbud eller utseende på informationen t ex olika skolverksamheter eller socialtjänstens olika verksamhetsområden. Kan detta bero på att förvaltningsledning – t o m kommunen – *inte* har en enhetlig policy för *hur* informationen ska se ut? Det borde underlätta för allmänheten att känna igen kommun-

information om den alltid hade kommunlogga osv. Nu tycks det ibland som om varje liten förskola eller äldreboende ”knåpar ihop” sitt eget material -ibland med mycket gott resultat men tyvärr utan sammanhang med kommunens övriga informationsmaterial.

En fråga som väckts i nätverket är att det skulle vara intressant att undersöka hur kommunerna betraktar förhållandet mellan skriftlig information och information på webben: två sätt att presentera samma information för medborgarna, även om dessa är så olika både till sin layout, struktur och textmängd eller två informationskanaler som kompletterar varandra? Beslut om huruvida information ska finnas på webben och/eller som skriftligt material har förhoppningsvis grundat sig på genomtänkta överväganden - kanske efter någon brukarundersökning?

En reflektion från nätverket är att insamlingen av skriftlig information med många inblandade på vissa områden gav en osäkerhet om att all skriftlig information som var föremål för granskning nådde projektledarna.

Bilaga Medborgardialogindex

Medborgardialogindex	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Finns information om hur man som medborgare kan påverka och vara delaktig?			
Har kommunen fastslagit en strategi för sitt demokratiarbete?			
Går det att nå de politiska partierna via kommunens hemsida?			
Finns chatfunktion på webben där politiker eller tjänstemän kan chatta med medborgare			
”Finns insändarfunktion eller e-postadresser på kommunens hemsida så att det går att nå flertalet politiker?” (alla politiker har inte mailadress)			
Arrangeras öppna möten där politiker från KF eller nämnder regelbundet möter och diskuterar med medborgare i olika delar av kommunen?			
Har kommunens nämnder eller motsvarande öppna möten?”			
Finns allmänhetens frågestund i kommunfullmäktige?			
Har kommunen infört medborgarförslag eller motsvarande?			
Har medborgaren möjlighet att via webb ställa öppna frågor till politikerna?			
Används någon form av medborgarpaneler för att fånga in synpunkter och föra dialog med medborgare?			
Finns brukarråd eller brukarstyrelser på enheterna inom utbildning (inkl förskola) äldreomsorg och fritid”			
Finns byalag, byråd, bygdegrupper, samhällsföreningar som kommunen samarbetar med för samhällsutvecklingen i det lokala samhället.”			
Finns skolor med styrelser där elever eller föräldrar är i majoritet ??			
Ger kommunen medborgarna möjlighet att rösta i sakfrågor som berör kommunens utveckling? Regelbundenhet krävs för 3 p.			
Ger kommunen medborgarna möjlighet att ta del av och påverka utfallet i budgeten? Ger kommunen medborgarna möjlighet till att påverka prioriteringar i budgeten och delta i budgetprocessen”			
Gör kommunen regelbundet ett demokratibokslut?			
Har kommunen inom de senaste två åren genomfört en undersökning om vad medborgarna anser kring frågor som inflytande, tillgänglighet etc. (ex. medborgarundersökningar)			
Har kommunen ett system för att inhämta synpunkter och klagomål från medborgarna?			
Har kommunen etablerat forum för äldre och ungdomar, liknande fullmäktige, för att stärka deras möjlighet att påverka utvecklingen i kommunen?			