

## KommitTs 12 november

Att redovisa verksamhetens  
resultat ur ett  
medborgarperspektiv  
ställer nya krav på IT-  
verksamheten

Anders Nordh och Kjell-Åke Eriksson, Sveriges Kommuner och Landsting

# Kommunen kvalitet i korthet

## Tidigare KF:s kvalitetsredovisning

# Bakgrund till projektet

- Behov av tydligare information om kommunens resultat till medborgarna
- Ge de förtroendevalda bättre underlag för dialog
- Goda förebilder för presentation av resultat
- Utveckling av verktyg för att beskriva kommunens övergripande kvalitet ur ett medborgarperspektiv
- Behov av jämförelser över tid och med andra
- Behov av att utveckla det interna arbetet ur ett medborgarperspektiv

# Hur har vi gjort?

- **Steg 1**

- bjöd in ett antal kommunstyrelseordförande för diskussion om vilka frågor de får från medborgarna som de inte finner svaren på i bokslut och VB och som de anser att de ska kunna svaren på.
- resultat kom fram till 5 viktiga områden och inom dessa ca 40 mått som fångar kvaliteten ur medborgarperspektiv

- **Steg 2**

- 41 kommuner har prövat och utvecklat måtten
- kommunerna har också tagit fram presentations material av resultat på webb, dokument och film
- en verktygslåda har tagits fram där alla måtten beskrivs

- **Steg 3**

- de 41 kommunerna arbetar vidare för att få jämförelser över tid
- nya kommuner bjuds in till nätverk

# Tre perspektiv

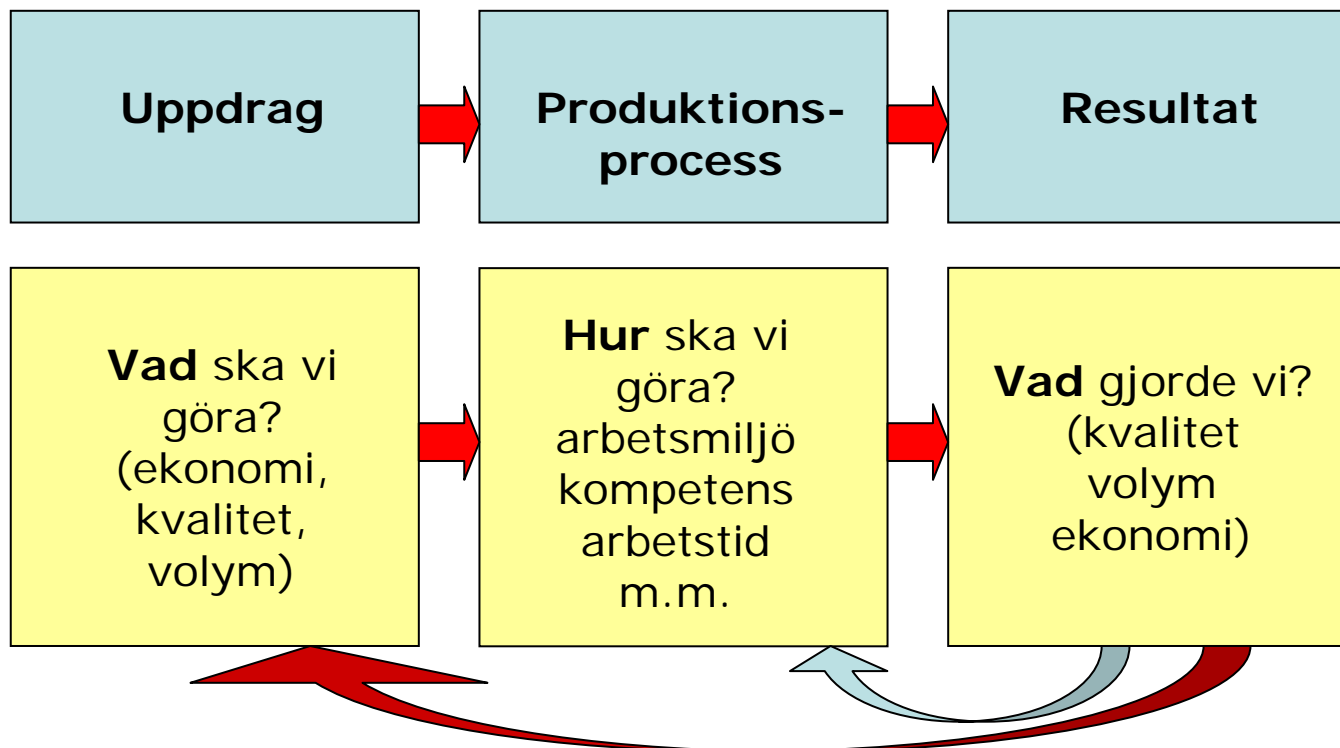
## Medborgarperspektiv



## Verksamhetsperspektiv



## Brukarperspektiv



# Varför medborgarfokus?

- En ökad medvetenhet om vad man kan kräva
- Ett ökat tryck på att få individuellt anpassad service
- Ett ökat informationstryck från medborgare
  - Har kommunen en bra service?
  - Hanterar kommunen pengarna – uppdraget på ett effektivt sätt?
- Medborgarnas värderingar om vad som är viktigt är inte alltid samma som professionens eller brukarnas
  - De förändras över tid
  - Får konsekvenser för hur medborgaren ser på kommunens service

# Fem viktiga områden

- Din kommuns tillgänglighet
- Trygghetsaspekter i din kommun
- Din delaktighet och kommunens information
- Din kommuns kostnadseffektivitet
- Din kommun som samhällsbyggare

## 35 mått

Måtten ska:

- Förmedla ett budskap utifrån ett medborgarperspektiv
- Ge en heltäckande bild av hur väl kommunens uppdrag utförs
- Vara lättförståeliga och tydliga
- Vara jämförbara med andra kommuner
- Vara trovärdiga
- Vara möjliga att målsätta

## Olika former av mått

- Enkla mått
- Index
  
- Intern mätning
- Extern mätning
- Nationell statistik

# Enkla mått

	<b>Snitt</b>	<b>Spann</b>
Hur många medborgare fick svar på en enkel e-postfråga inom två dygn? (%)	74 %	29% - 92%
• Hur många olika medarbetare besöker en hemtjänsttagare i snitt under 14 dagar? (antal dagar)	13 st	7 st – 20 st
• Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?	78,9 %	65,8% - 89,4%
• Vad kostade en plats i kommunens äldreboende 2006? (kr/vårdtagare)	476 774 kr	diff 361 315 kr
• Hur stor andel av befolkningen fick försörjningsstöd under 2006? (procent)	4 %	0,8% - 7,2%

# Informationsindex

Webbundersökning	Arvika	Borås	Boden	Eda	Eskilstuna	Eksjö
<b>Öppenhet och påverkan</b>						
Kommunens budget finns presenterad	0	3	3	3	3	1
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.	3	1	1	0	1	0
Det finns information om kommunens organisationsstruktur	3	3	3	3	0	3
Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner	0	0	0	0	0	0
Det finns kommunövergripande information om klagomål-/synpunktshantering.	0	0	0	3	0	0
På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.	0	0	0	0	0	0

# SKL - Kongressbeslut nov 2007

"SKL ska verka för att stödja medlemmarnas arbete för att skapa nya former för medborgarnas delaktighet, valmöjligheter och integrera dialogen med medborgarna i styrprocess och verksamhetsutveckling"

# SKL - medborgardialog

- 180 kommuner – alla landsting
- 5 kunskapsnätverk för politiker (3) respektive tjänstemän (2)
- Arbetande nätverk för
  - Medborgarpanel (29 kommuner, 5 landsting)
  - Ungdomsdialog (60 kommuner, 6 landsting)
  - Medborgarbudget (5 kommuner)
  - Utveckla nya tjänster (7 kommuner)
  - Dialog i styrningen ( 13 kommuner, 2 landsting)
  - KF ´s kvalitetsredovisning (38 kommuner)

# Medborgardialogprojektet - Medborgarpaneler-

- Nätverksform
- 3 år
- 29 kommuner
- 4 Landsting
- De första exemplen på genomförda paneler finns

# Trend –systematik

- Medborgarnas synpunkter, värderingar och behov ses som en viktig del i underlaget för att fatta beslut och styra
- Medborgardialogen blir systematisk
- Läggs in i styrprocesser och tidplaner
- Strävan är att dialogen blir en vana

# Trend – skilj på perspektiv

## Medborgarperspektiv



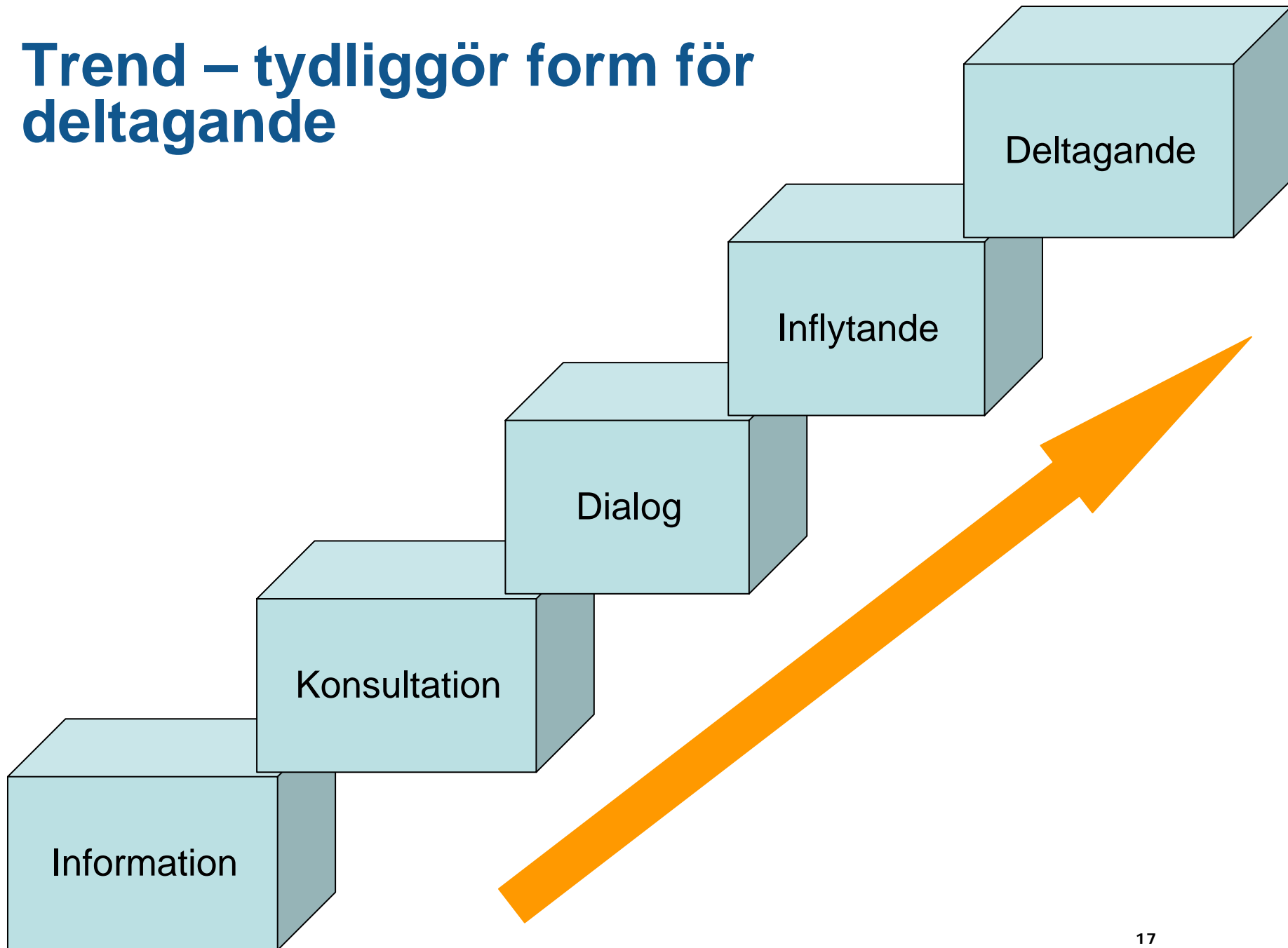
## Verksamhetsperspektiv



## Brukarperspektiv



# Trend – tydliggör form för deltagande



Kommun/landsting

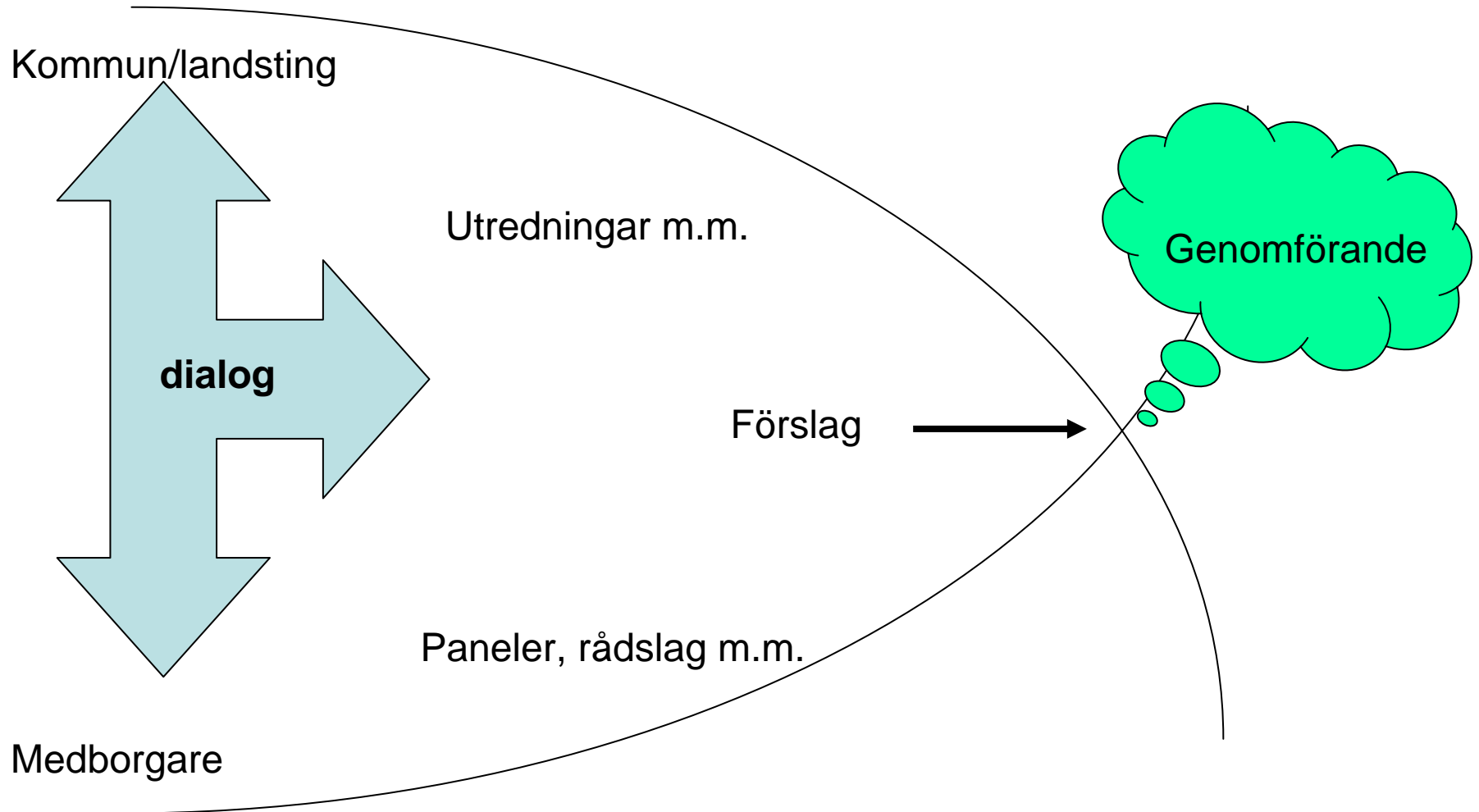
Utredningar m.m.

Förslag



**Protester**

Medborgare



# Principer för medborgardialog?

1. Det är alla medborgares rätt att bli hörda
2. Inför varje ny utredning/process skall man alltid diskutera hur och om medborgarna skall involveras.
3. Vi skall fortsätta dialogen med befintliga grupper
4. Vi kompletterar med nya former för att nå fler medborgare
5. ....

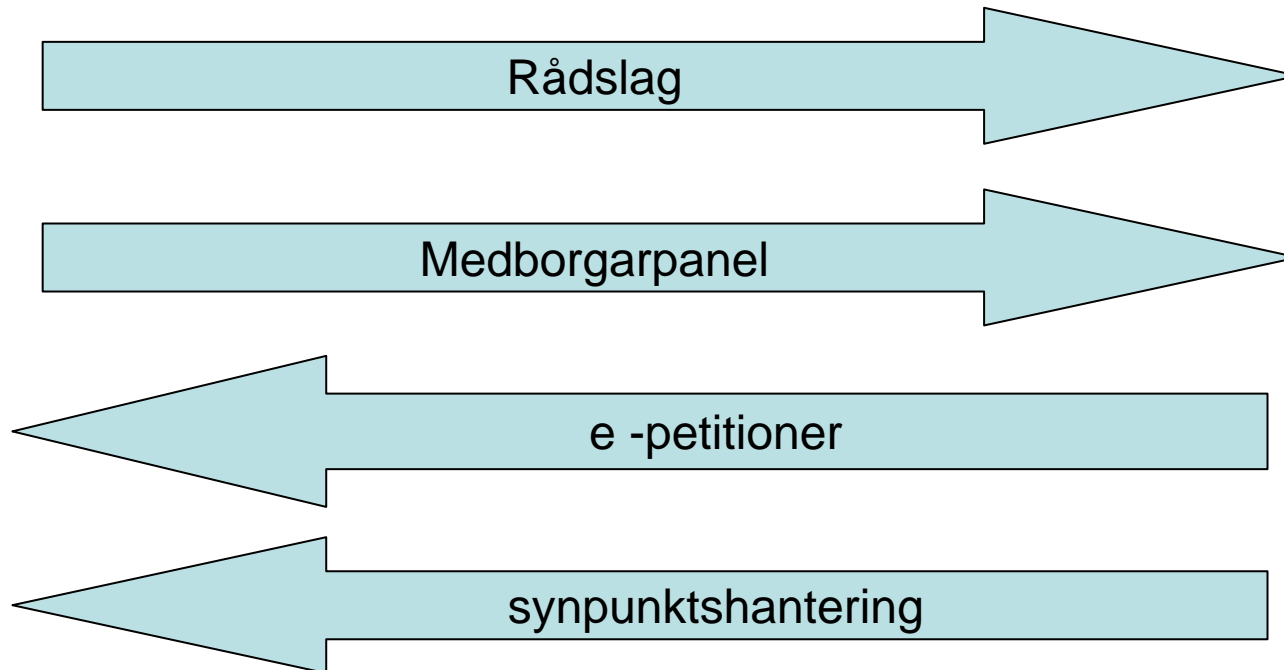
# Medborgarpanel med IT

- Start januari 2008, pågår i 3 år
- Flera kommuner, landsting har nu testat sin första panel.
- Varierande angreppssätt - nätverket bryter ny mark
- Vi stöttar, ger idéer och inspiration vid nätverks-träffar, via kontakter, besök samt föreläsningar.
- Vi dokumenterar erfarenheter för att kunna ta fram guidelines, exempelsamlingar
- Vi får underlag till kravspec. på utvecklade och nya IT-verktyg

# Trend - tvåvägskommunikation

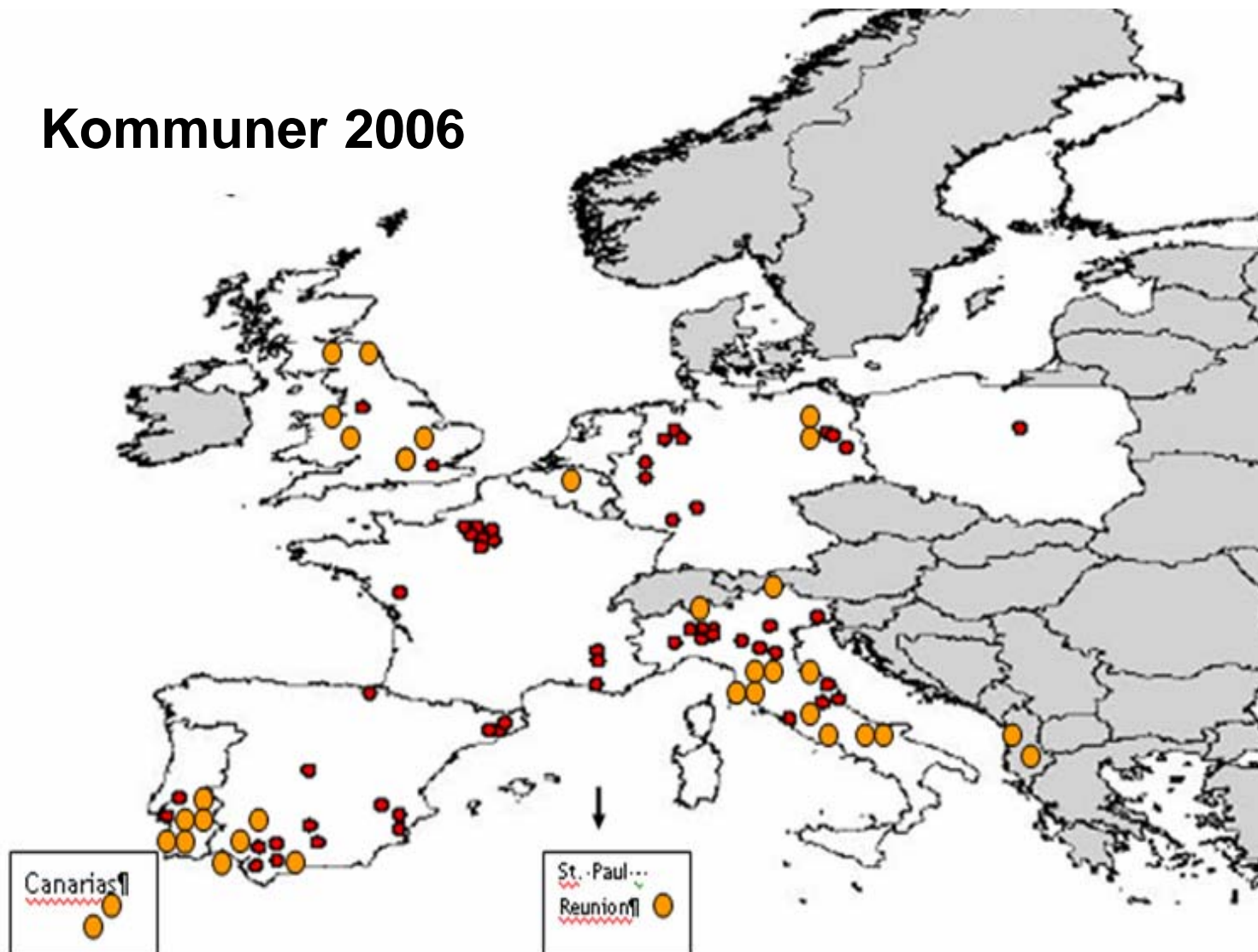
**Politiker**

**Medborgare**



# Medborgarbudgetet i Europa

## Kommuner 2006



# Aktuella frågor kring e-dialoger

- Geografiskt område?
- Sakområde?
- Representativitet?
- Ungdomar - Äldre?
- Vem beslutar om vilka som skall bjudas in till deltagande?

# Aktuella frågor kring e-dialoger

- Hur länge skall dialogen verka?
- Är det möjligt med representativitet?  
Hur ersätts de som lämnar panelen?
- Får nya som vill vara med?
- Får bara kommuninvånare delta?

# Aktuella frågor kring e-dialoger

- Hur får vi deltagare till dialogen?
- Vilka utfästelser gör vi?
- Hur når vi grupper som normalt inte deltar?
- Hur informerar och kommunicerar vi?

# Tekniken då...

- En eller flera?
- Beställ funktion - inte produkt!
- Vilka lösningar/verktyg finns redan i kommunen/landstinget?
- Vilka IT-verktyg/funktioner saknas?
- Hur gör omvärlden?

# Utvärdera

- Hur utvärderar vi panel processen?
- Hur förbättrar vi ?

