

Jämförelseprojektet

En uppföljning av 2007 års
undersökning:

Informationsgivningen på Internet
– en jämförelse



Nätverk Väst kust • Deltagande kommuner:

Ale, Borås, Falkenberg, Kungälv, Mark, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg

2008-05-15

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

Ett samarbete mellan SKL, RKA och Finansdepartementet

Bakgrund

Kvalitetsnätverk Västkust

Kvalitetsnätverk Västkust är ett av fem nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. I nätverket ingår kommunerna Ale, Borås, Falkenberg, Kungälv, Mark, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg. Totalt omfattar nätverkets kommuner ca 430 000 medborgare. Idag ingår nätverket som en del av den nationella satsningen kring jämförelser, Jämförelseprojektet.

Nätverket har bland annat som syfte att ta fram metoder och arbetsmodeller för hur kommuner skall kunna göra jämförelser av både kostnader och kvalitet. Det finns runt om i landet ett stort antal nätverk där enbart kostnader jämförs, men i stort sett inga som jämför kostnader och kvalitet tillsammans. Det är därför ett mycket viktigt innovativt utvecklingsarbete som görs i detta kvalitetsnätverk.

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet ur ett brukar/medborgarperspektiv. Detta sker oftast genom att ta fram både objektiva (mätbara inom verksamheten) mått och subjektiva mått (vad den enskilde anser om verksamheten). Arbetet har som inriktning att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta kunna få inspiration till att förbättra det egna arbetet. Metodiken kring kvalitetsjämförelser står för ett nytänkande. Det finns få praktiska exempel att hämta kunskap och inspiration ifrån.

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 och inte ett professionellt 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.

Kommunens webbsidor

Kommunernas webbsidor har fått och kommer 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 ajour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett stort antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar inom såväl detta nätverk som 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. En helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. 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 första undersökningen med hjälp av de utvalda frågorna genomfördes i Kvalitetsnätverk Västkust under våren 2007. Sedan den undersökningen genomfördes har ytterligare ett stort antal kommunerna använt sig av frågorna och idag finns det ett jämförande material från nästan 50 kommuner.

Undersökningen genomfördes genom en kollegiegranskning av de olika kommunernas hemsidor. Granskning har gjorts genom att information har eftersökts på hemsidorna utifrån ett stort antal frågor som utgår från medborgarens behov av information. Undersökningen genomfördes genom att bedöma om den efterfrågade information finns, om den delvis finns eller om den saknas. Bedömningen har sammanställts i 10 olika områden som i stort följer de kommunala verksamheternas indelning. Inom varje område kan kommunen uppnå 100 % vilket betyder att all efterfrågad information finns. I den undersökning som gjordes år 2007 redovisades svaret på respektive delfråga inom vart och ett av de tio områdena.

Ny undersökning våren 2008

I den uppföljande undersökningen som för de flesta kommuner har gjorts i slutet av april 2008, har respektive projektledare i var och en av de medverkande kommunerna gjort webbundersökningen i den egna kommunen utifrån samma frågor som användes vid det förra undersökningstillfället. Metodiken är därmed lite annorlunda än förra gången då projektledarna granskade varandras hemsidor. Vi bedömer att det inte påverkar trovärdigheten i materialet, eftersom alla projektledare tidigare genomfört undersökningen på samma sätt i andra kommuner.

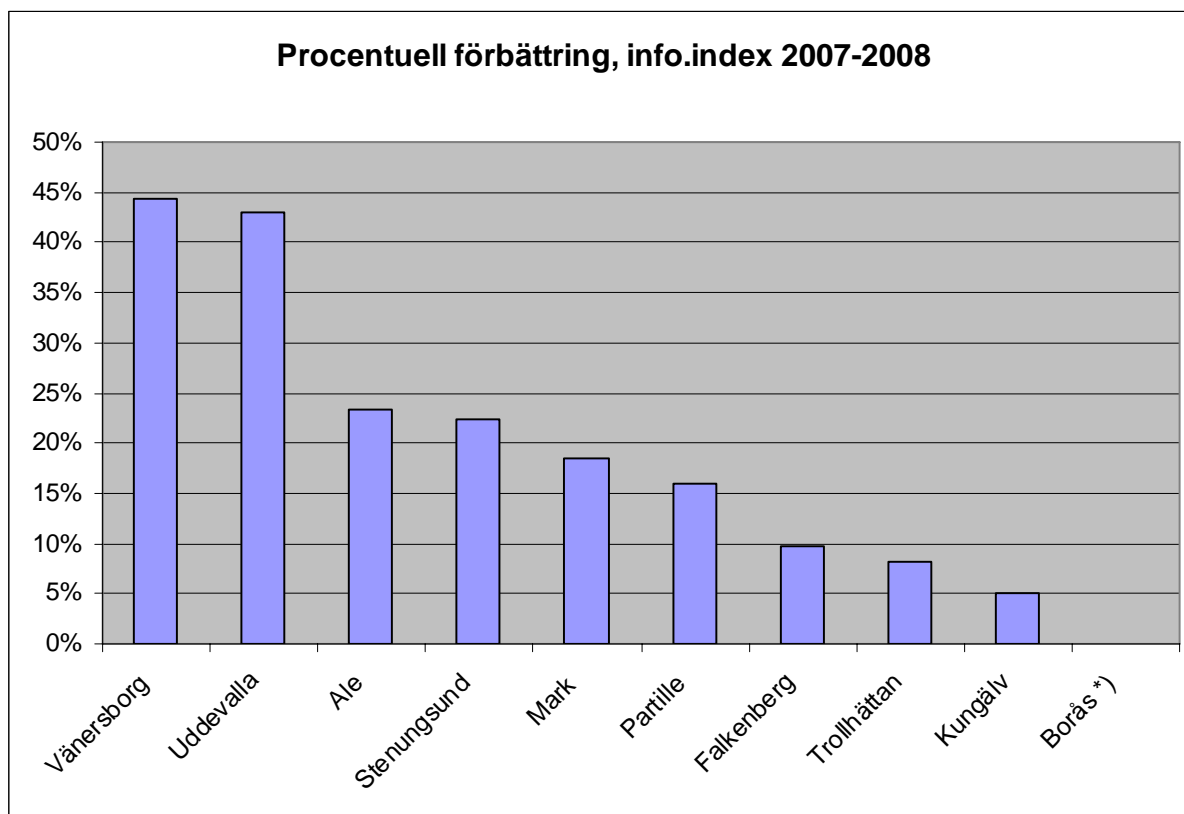
Redovisningen av resultatet från 2008 års undersökning har gjorts per kommun och utifrån de 10 olika undersökningsområdena som användes förra gången. Resultatet har sammanställts i ett spindeldiagram för varje kommun och jämförs där med år 2007 års resultat. I diagrammet görs också en jämförelse med medelvärdet av resultatet från de drygt 40 kommuner som medverkat i projektet "Kommunens kvalitet i korthet" och de fem kommuner som nominerades till utmärkelsen "Sveriges Kvalitetskommun 2007". I båda dessa sammanhang genomfördes under 2007 samma webbundersökning som Kvalitetsnätverk Västkust nu gjort vid två tillfällen, vilket gör det möjligt att jämföra nätverkets resultat med ett snitt av 46 kommuner.

I denna undersökning redovisas inte svaret på varje delfråga. En sammanställning av de i undersökningen ingående delfrågorna redovisas i en bilaga till denna rapport.

Resultat

Kommunernas resultat i denna uppföljande undersökning visar att nästan alla kommuner har genomfört förbättringsåtgärder när det gäller sin information på hemsidorna (tabell 1). Flera kommuner tycks ha gjort kraftfulla insatser för att förbättra sin webbinformation. När det gäller förbättringar under 10 procent på totala värdet av informationsindexet finns en osäkerhetsfaktor som beror på att denna gång har sidorna utvärderats av respektive kommuns egen projektsamordnare i nätverket. I tidigare undersökning gjordes utvärderingen av externa granskare från någon av de andra kommunerna i nätverket. Det kan finnas en risk i att denna "lokalkunskap" kan ge några extra poäng till årets index.

Tabell 1



*) Borås har endast gjort en undersökning år 2007

Överlag visar årets undersökning att nätverkets kommuner som grupp hävdar sig bra i förhållande till det medelvärde per område som kommunerna i projektet "Kommunens resultat i korthet" och nominerade kommuner till "Sveriges Kvalitetskommun 2007" når upp till (se tabell 2). Dock finns fortfarande stora skillnader mellan kommunerna informationsinnehåll på hemsidorna. Det är till och med så att avståndet från "bästa" och "sämsta" kommun har ökat sedan förra gången.

När det gäller att utveckla det kanske viktigaste informationsfönstret till medborgare/brukare och andra intresserade, handlar det mycket om att se över rutiner och ansvar för hur information uppgraderas och förnyas. Erfarenheter visar att en bred, effektiv och tydlig kommunikation av information ofta kräver en övergripande och väl förankrad strategi och styrning kring hur informationsfrågorna hanteras i kommunen.

Tabell 2 Resultat från webbundersökning år 2008 för kommunerna i Kvalitetsnätverk Väst kust

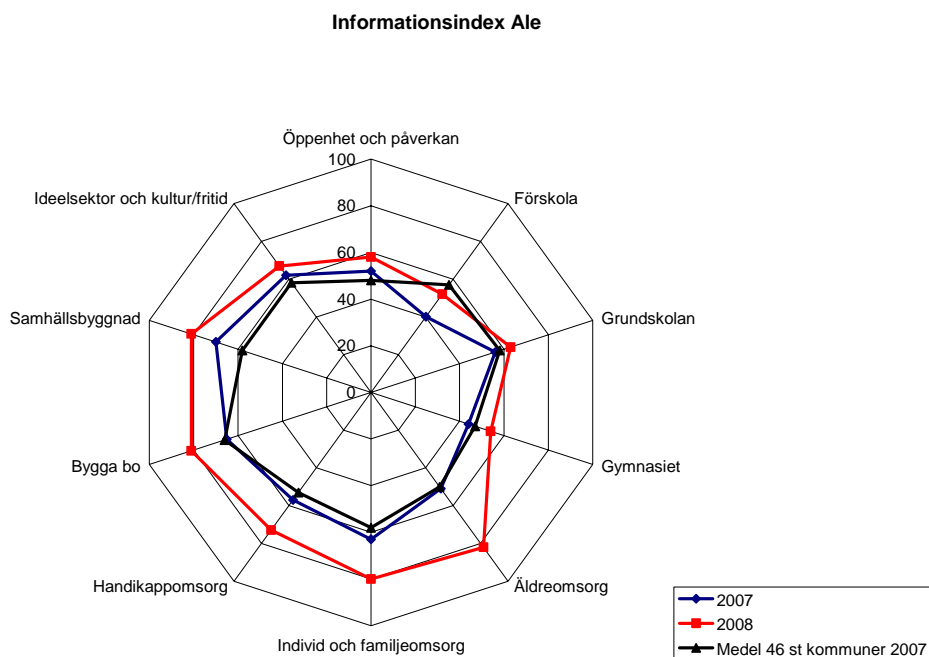
	Ale	Borås (2007)	Falken- berg	Mark	Kungälv	Partille	Stenung- sund	Troll- hättan	Udde- valla	Väners- borg	Medel västkust- kommuner	Medel 46 st. kommuner 2007
Öppenhet och påverkan	58	56	40	37	55	47	62	60	88	73	58	48
Förskola	52	51	63	40	48	72	72	92	72	73	64	57
Grundskolan	63	76	52	54	43	74	70	70	93	59	65	58
Gymnasiet	54	78	70	33	44	63	63	78	78	83	64	47
Äldreomsorg	82	70	60	42	51	91	64	80	91	93	72	50
Individ och familjeomsorg	80	63	75	40	67	77	73	93	77	80	73	58
Handikappomsorg	73	85	63	21	52	55	73	76	70	73	64	53
Bygga bo	81	72	72	85	65	80	54	100	88	80	77	66
Samhällsbyggnad	81	58	74	70	69	80	43	80	95	95	75	58
Ideellsektor och kultur/fritid	67	62	80	76	69	69	60	87	87	80	74	58
Medelvärde:	69	67	65	50	56	71	63	82	84	79	69	55

Färgskalan utgår från ”Medel 46 st. kommuner”. Dessa kommuner utgörs av de kommuner som medverkat i projektet ”Kommunens kvalitet i korthet” och de kommuner som nominerats till utmärkelsen ”Sveriges Kvalitetskommun 2007”. Båda grupperna har gjort sina webbundersökningar år 2007.

Röd färg < medelvärdet – 5 p, gul färg = medelvärdet +/- 5 p, grön färg > medelvärdet + 5 p

Redovisning av respektive kommuns resultat

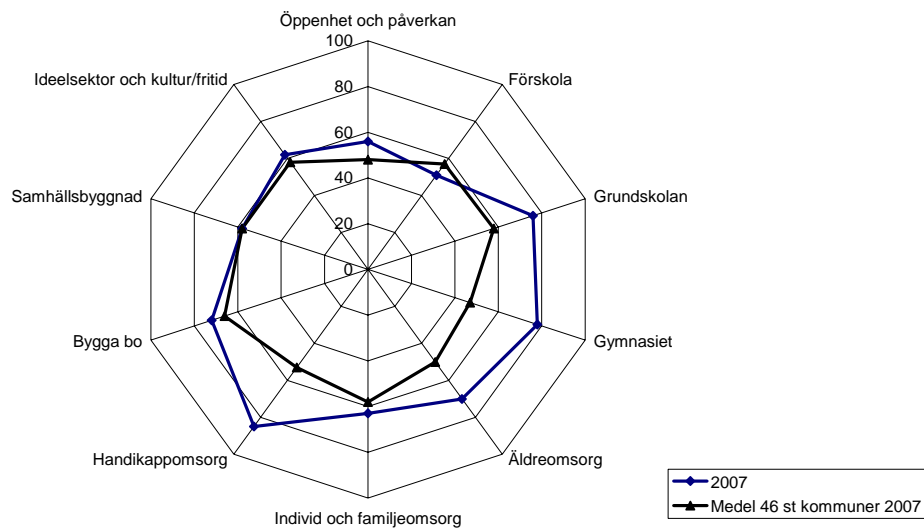
Ale



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	52	58	48	%
Förskola	40	52	57	%
Grundskolan	56	63	58	%
Gymnasiet	44	54	47	%
Äldreomsorg	51	82	50	%
Individ och familjeomsorg	63	80	58	%
Handikappomsorg	57	73	53	%
Bygga bo	65	81	66	%
Samhällsbyggnad	70	81	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	62	67	58	%
Totalt:	56	69	55	%

Borås

Informationsindex Borås

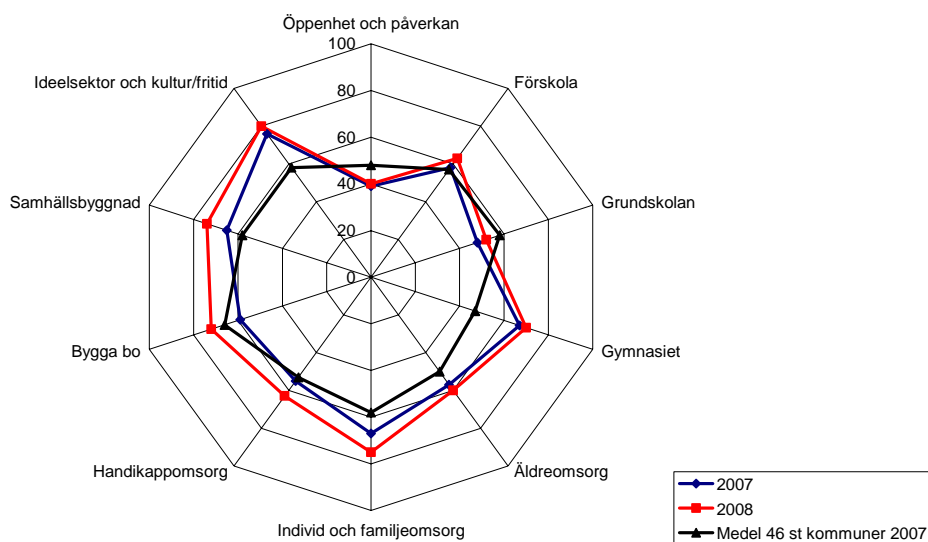


Webbundersökning	2007	2008 ¹⁾	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	56		48	%
Förskola	51		57	%
Grundskolan	76		58	%
Gymnasiet	78		47	%
Äldreomsorg	70		50	%
Individ och familjeomsorg	63		58	%
Handikappomsorg	85		53	%
Bygga bo	72		66	%
Samhällsbyggnad	58		58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	62		58	%
Totalt:	67		55	%

¹⁾Ingen undersökning 2008

Falkenberg

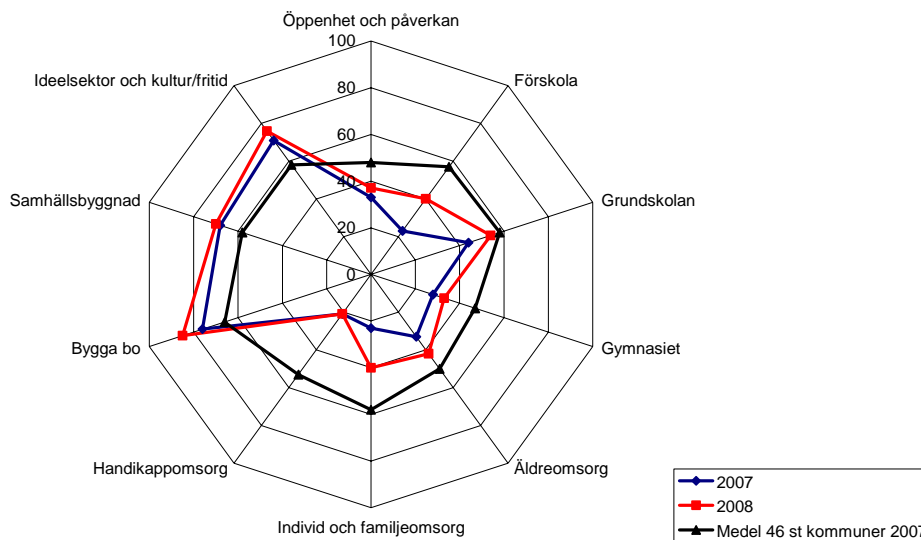
Informationsindex Falkenberg



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	39	40	48	%
Förskola	58	63	57	%
Grundskolan	48	52	58	%
Gymnasiet	67	70	47	%
Äldreomsorg	57	60	50	%
Individ och familjeomsorg	67	75	58	%
Handikappomsorg	55	63	53	%
Bygga bo	59	72	66	%
Samhällsbyggnad	65	74	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	76	80	58	%
Totalt:	59	65	55	%

Mark

Informationsindex Mark

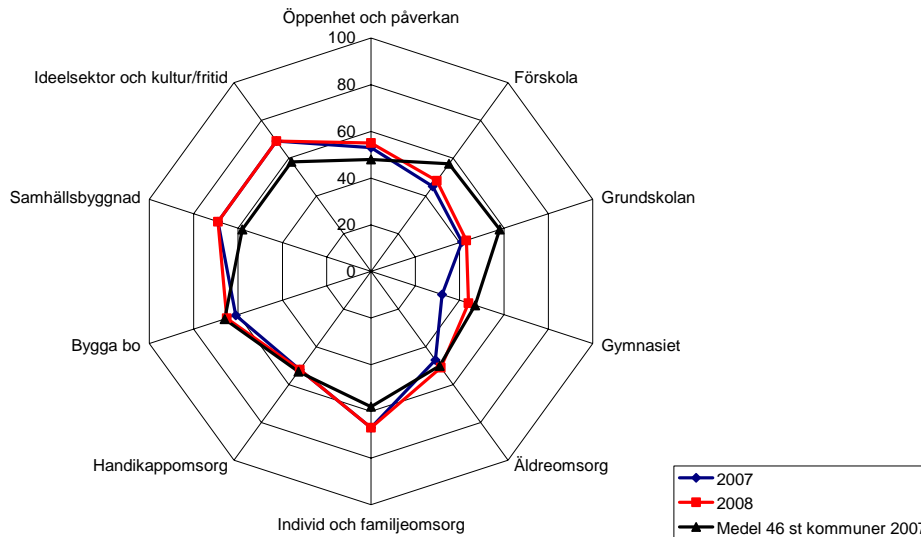


Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	33	37	48	%
Förskola	23	40	57	%
Grundskolan	44	54	58	%
Gymnasiet ¹⁾	28	33	47	%
Äldreomsorg	33	42	50	%
Individ och familjeomsorg	23	40	58	%
Handikappomsorg	21	21	53	%
Bygga bo	76	85	66	%
Samhällsbyggnad	68	70	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	71	76	58	%
Totalt:	42	50	55	%

1) Den huvudsakliga informationen om gymnasiet ligger på en fristående hemsida med "egen" layout och som är länkad till kommunens huvudsidor.

Kungälv

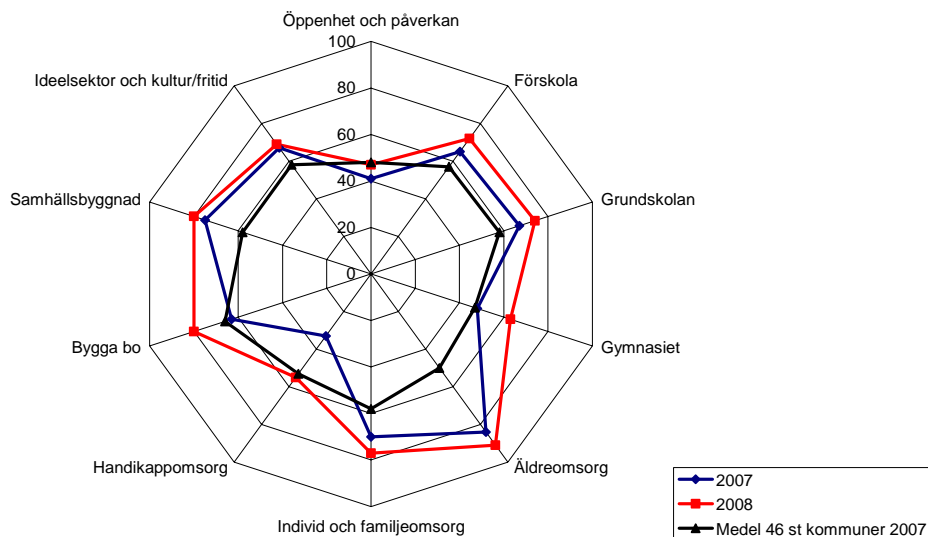
Informationsindex Kungälv



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	53	55	48	%
Förskola	45	48	57	%
Grundskolan	41	43	58	%
Gymnasiet	32	44	47	%
Äldreomsorg	47	51	50	%
Individ och familjeomsorg	67	67	58	%
Handikappomsorg	52	52	53	%
Bygga bo	61	65	66	%
Samhällsbyggnad	69	69	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	69	69	58	%
Totalt:	54	56	55	%

Partille

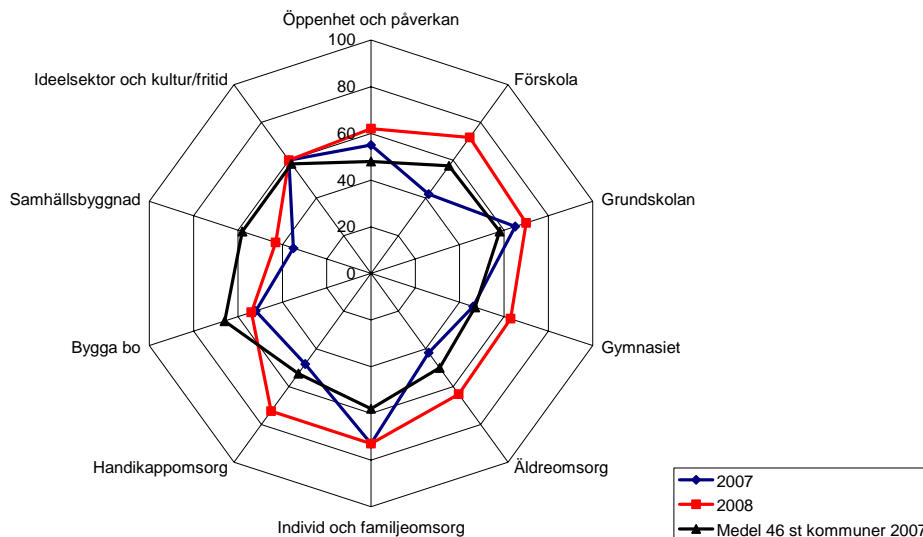
Informationsindex Partille



	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	41	47	48	%
Förskola	65	72	57	%
Grundskolan	67	74	58	%
Gymnasiet	48	63	47	%
Äldreomsorg	84	91	50	%
Individ och familjeomsorg	70	77	58	%
Handikappomsorg	33	55	53	%
Bygga bo	63	80	66	%
Samhällsbyggnad	75	80	58	%
Ideellsektor och kultur/fritid	67	69	58	%
Totalt:	61	71	55	%

Stenungsund

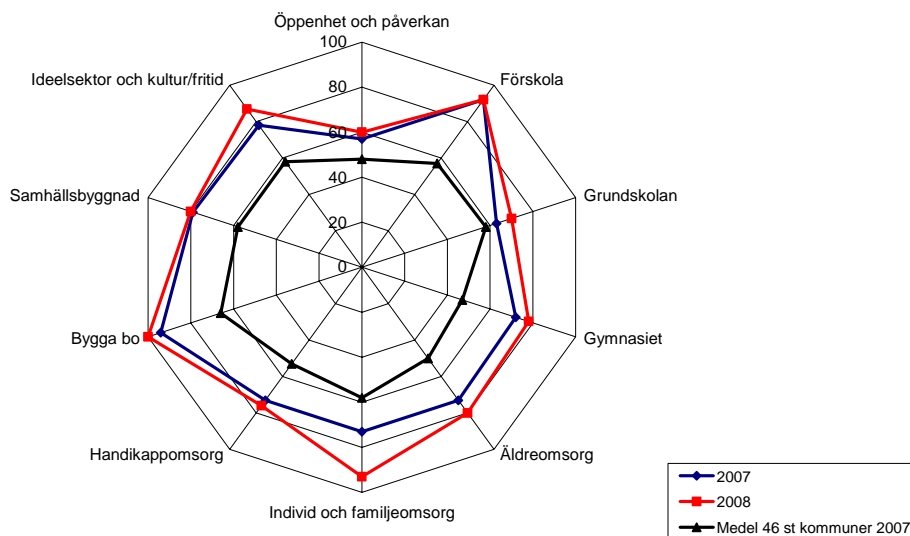
Informationsindex Stenungsund



	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007
Webbundersökning			
Öppenhet och påverkan	55	62	48
Förskola	42	72	57
Grundskolan	65	70	58
Gymnasiet	46	63	47
Äldreomsorg	42	64	50
Individ och familjeomsorg	73	73	58
Handikappomsorg	48	73	53
Bygga bo	52	54	66
Samhällsbyggnad	35	43	58
Ideelsektor och kultur/fritid	60	60	58
Totalt:	52	63	55

Trollhättan

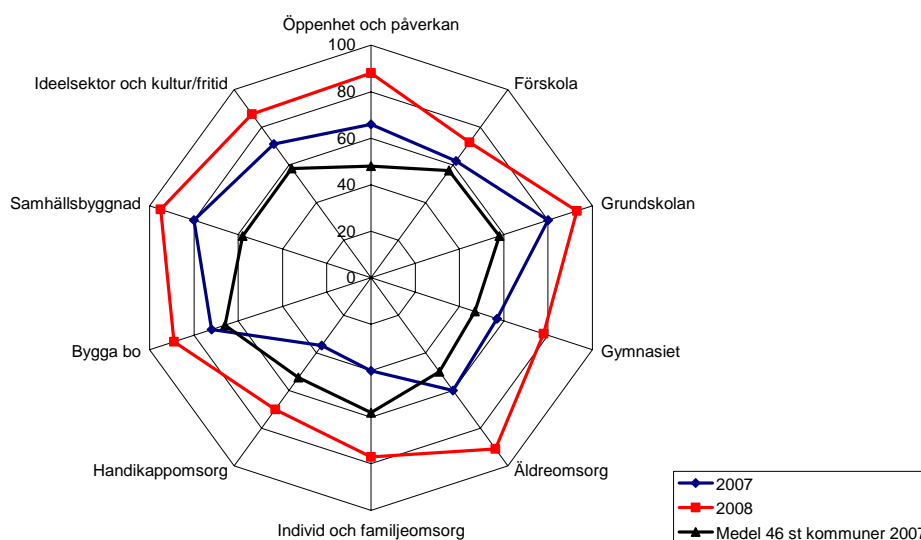
Informationsindex Trollhättan



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	57	60	48	%
Förskola	92	92	57	%
Grundskolan	63	70	58	%
Gymnasiet	72	78	47	%
Äldreomsorg	73	80	50	%
Individ och familjeomsorg	73	93	58	%
Handikappomsorg	73	76	53	%
Bygga bo	94	100	66	%
Samhällsbyggnad	79	80	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	78	87	58	%
Totalt:	75	82	55	%

Uddevalla

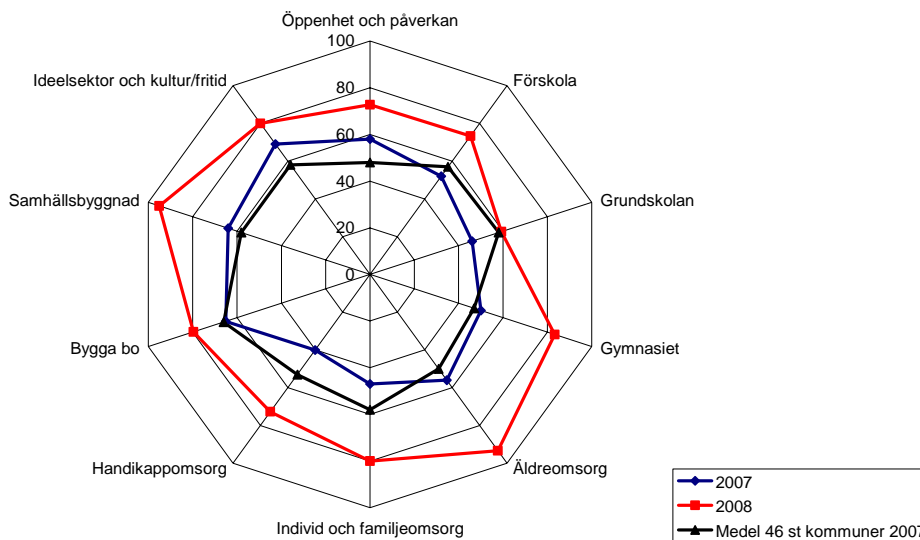
Informationsindex Uddevalla



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	66	88	48	%
Förskola	62	72	57	%
Grundskolan	80	93	58	%
Gymnasiet	57	78	47	%
Äldreomsorg	60	91	50	%
Individ och familjeomsorg	40	77	58	%
Handikappomsorg	36	70	53	%
Bygga bo	72	89	66	%
Samhällsbyggnad	80	95	58	%
Ideell sektor och kultur/fritid	71	87	58	%
Totalt:	62	84	55	%

Vänersborg

Informationsindex Vänersborg



Webbundersökning	2007	2008	Medel 46 st kommuner 2007	
Öppenhet och påverkan	58	73	48	%
Förskola	52	73	57	%
Grundskolan	46	59	58	%
Gymnasiet	50	83	47	%
Äldreomsorg	56	93	50	%
Individ och familjeomsorg	47	80	58	%
Handikappomsorg	40	73	53	%
Bygga bo	65	80	66	%
Samhällsbyggnad	64	95	58	%
Ideelsektor och kultur/fritid	69	80	58	%
Totalt:	55	79	55	%

Delfrågor i informationsindex 2008

INFORMATIONINDEX 2007	Webb		
	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
1. Öppenhet och påverkan			
Kommunens budget finns presenterad			
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.			
Det finns information om kommunens organisationsstruktur			
Det finns en kommunövergripande information om kommunens jämförelser med andra kommuner			
Det finns kommunövergripande information om klagomål-/synpunktshantering.			
På kommunens hemsida redovisas resultatet från arbetet med inkomna synpunkter och klagomål.			
Det finns information om mandatfördelning i senaste kommunvalet.			
Det finns information om koalition, allians, teknisk valsamverkan och liknande för att medborgare skall kunna se ansvarsförhållandet			
Det finns information om hur man kommer i kontakt med ordföranden för fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder.			
Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.			
Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.			
Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (FAQ)			
Det finns en sökfunktion med index från A-Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt kontaktpersoner för respektive område.			
Kommunens hela årsredovisning finns presenterad			
Kommunen ger ut en förenklad version av årsredovisning/berättelse till kommunens medborgare.			
Det finns möjlighet för medborgarna att prenumerera på nyhetsbrev i e-post / elektroniskt nyhetsbrev			
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunfullmäktiges sammanträden			
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före kommunstyrelsens sammanträden			
Det finns möjlighet att ta del av kallelser (eller uppgifter om dagordning, sammanträdestider och plats) före nämndernas sammanträden			

Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunfullmäktige			
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med kommunstyrelse			
Det finns möjlighet att ta del av handlingar före sammanträden med nämnderna			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunfullmäktige			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med kommunstyrelse			
Det finns möjlighet att ta del av protokoll och handlingar efter sammanträden med nämnderna			
Det finns möjlighet för allmänheten att söka i kommunens diarium			
Kommunens webbplats är anpassat enligt lättläst.			
Kommunens webbplats är anpassad för synskadade.			
Kommunens webbplats har information på teckenspråk.			
Kommunen har information på andra språk om sina olika verksamheter			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-TV.			
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-radio.			
Subtotal			
Verksamheter			
2. Förskola	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
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.			
Det finns information om möjligheterna att välja förskola			
Det finns information om när förskolorna är öppna.			
Det finns information om stängningsdagar			
Det finns information om förskolans kosthållning			
Det finns information om vilka avgifter som gäller för en förskoleplats.			
Det finns information om hur snabbt man kan få en förskoleplats.			
Det finns information om hur väntetiden beräknas.			

Det finns information om hur man kan få förtur.			
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.			
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.			
Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet (med t.ex. resultat av brukarundersökningar)''			
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.			
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.			
Enheter inom förskolan som är verksamma i kommunen 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.			
Subtotal			
3 Grundskola	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).			
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger			
Det finns information om möjligheterna att välja grundskola			
Det finns information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.			
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbetssätt.			
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.			
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.			
Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.			
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.			
Det finns en övergripande kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskoleverksamhet (med t.ex. resultat av brukarundersökningar)			
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå			
Enheter inom grundskolan som är verksamma i kommunens presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behörighet till gymnasiet, nationella prov etc.)			

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

Subtotal			
----------	--	--	--

5 Äldreomsorg	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)			
Det finns information om vilka tjänster som finns inom äldreomsorgen			
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.			
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen			
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)			
Enheter inom äldreomsorgen verksamma i kommunen presenteras			
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund etc)			
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.			
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.			
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.			
Det finns information om avgiftens storlek.			
Finns det möjlighet för medborgaren att göra simulerad beräkning av preliminär avgift för äldreomsorg			
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras			
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter			
Subtotal			
6 Individ- och familjeomsorg	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
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			
Subtotal			
7 Handikappomsorg	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)			
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.			
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.			
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.			
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.			
Det finns information om sekretessregler			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten			
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras			
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter			
Subtotal			
. Samhällsbyggande			
8 Bygga och bo	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
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			
Subtotal			
9 Gator och vägar	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.			
Finns det information om hur man felanmäler			
Finns det information om snöröjning och vägunderhåll.			
Finns det information om aktuella trafikstörningar.			
Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.			
Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten			
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Subtotal			
Miljö och renhållning	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)

Finns det information om hur sopsortering och det ska/kan göras i kommunen?			
Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?			
Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer.			
Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon.			
Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet			
Finns det information om sotningsverksamheten			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Subtotal			
Tillstånd och tillsyn	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd			
Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd			
Finns det information om tillstånd för torghandel			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Subtotal			
Näringsliv	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Finns det information om vad man kan få för stöd som företagare			
Finns det information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag.			
Finns det ett aktuellt företagsregister.			
Det finns information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare.			
Subtotal			
Internationellt	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete.			
Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.			
Subtotal			
Folkhälsa	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)

Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.			
Subtotal			
Krisinformation	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns information om kommunens krisberedskap.			
Subtotal			
10 Ideell sektor	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns ett aktuellt föreningsregister.			
Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt?			
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som t.ex. grannsamverkan, 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.			
Subtotal			
Kultur och fritid	Nej (0p)	Delvis (1p)	Ja (3p)
Det finns information om lokalt utbud av aktiviteter och arrangemang.			
Det finns information om badplatser.			
Det finns information om lån/förhyrning av fritidslokaler.			
Det finns information om bibliotekens utbud och öppettider.			
Det finns information om fritidsanläggningars utbud och öppettider.			
Det finns en karta eller annan information som hänvisar till kommunens natur- och kulturgeografiskt intressanta platser.			
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.			
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten			
Det finns information som presenterar resultaten av kommunens fritidsverksamhet riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar ingår.”			
Det finns information som presenterar resultat för verksamheter inom kultur och fritid som går att jämföra med andra verksamheter och kommuner			
Subtotal			
TOTALT			