

På väg mot god LIVSKVALITET!

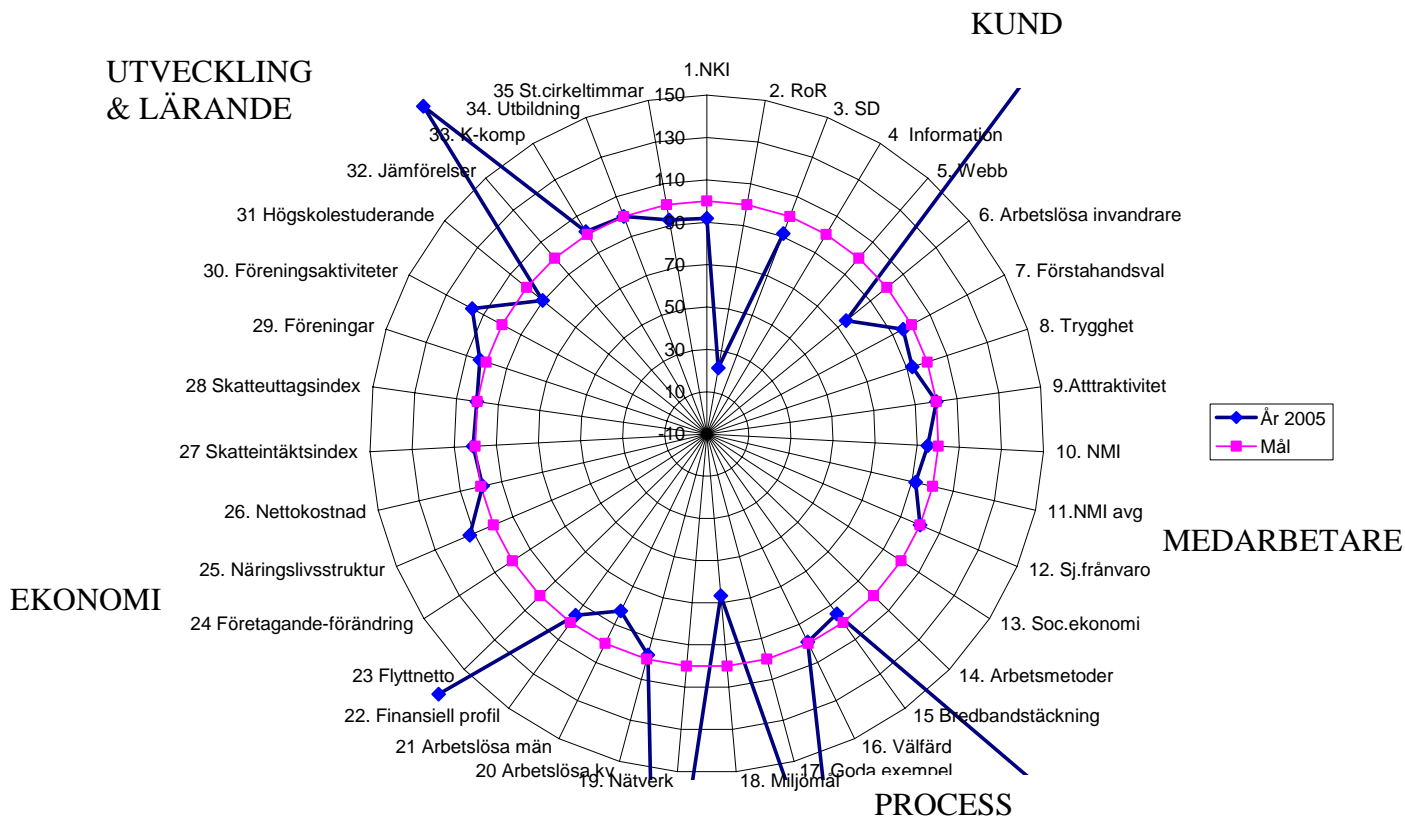
Uppföljning

Kommunstyrelsens verksamhetskort 2005 har följts upp genom de fem fokusområdena kund, medarbetare, process, ekonomi samt utveckling och lärande. Resultat och måluppfyllelse presenteras samlat i poläradiagrammet nedan. För varje fokusområde beskrivs årets genomförda aktiviteter och kommentarer till resultatet samt en kortfattad lägesbeskrivning

Utvärdering

Insatser inom varje fokusområde skall bidra till att förverkliga kommunfullmäktiges vision ”Uddevallas invånare skall ges förutsättningar för en god livskvalitet”. Resultatet visar att kundfokus är det område som har lägst måluppfyllelse och där några mått dessutom har negativ trend. Medarbetare ser ut som ett fortsatt prioriterat område, men den positiva utvecklingen fortsätter. Process samt utveckling och lärande är i balans och ekonomi är det mest tillfredsställande fokusområdet för 2005.

Rapporten föreslås användas i dialogen mellan kommunstyrelsen och nämnderna, dels i uppföljningen av årets verksamhet, dels kring verksamhetsplanen framåt. Den bör också vara en del av kommunstyrelsens dialog med de egna förvaltningarnas planering och uppföljning.



Förkortningar: RoR, ris och ros SD, servicedeklarationer NMI, nöjd medarbetar index
 NKI, nöjd kund index

Kund

Särskilda insatser under året

Två framgångsfaktorer som det lagts kraft på 2005 är att ge gott kundbemötande och att utveckla 24-timmarsmyndigheten.

Socialtjänstens verksamheter har på nämndens uppdrag arbetat fram bemötandepolicies. Flera verksamheter inom individ- och familjeomsorgen, t ex socialbidrag, barn- och ungdomsvård, missbruk, familje- och föräldrarådgivning har genomfört brukarundersökningar. Riktat mot målgruppen ungdomar har feriepraktik och arbetslöshetsprojekten INKA och Ungdomsbasen utvärderats. Tekniska nämnden har fastslagit två nya servicedeklarationer i syfte att tydliggöra medborgarnas förväntningar inom områden som vatten och avlopp samt renhållning och utvärderat två tidigare - bostadsfastigheter och vinterväghållning.

Kommunens webbsida är en viktig informations- och kommunikationskanal gentemot invånarna. Politikerchat, frågepanel och nätsända kommunfullmäktige är nyheterna för året. På pilotstadiet är ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem som ska möjliggöra för medborgaren att följa sitt ärende på webben. E-tjänst för betygsavskrifter har utvecklats.

Kommentarer till resultatet/utvecklingen

Årets brukarundersökningar varierar resultatmässigt. Genomsnittresultatet sänks markant av projektet Ungdomsbasen med resultatet 2,7. Projektet som riktar sig mot ungdomar med speciell problematik, består av känsliga delar som personliga utredningar, vilket kan vara en orsak. Feriepraktiken och INKA-projektet bibehåller tidigare års höga nivå på 3,3 och 3,4, vilket tangerar målet för nöjd-kund på 3,5. Soci-

altjänstens undersökning inom individ- och familjeomsorg gav genomsnittresultatet 3,2 där integritet och bemötande värderades högst (3,3) medan tillgängligheten och informationen värderades lägst.

Ris och Ros har använts i samma låga grad som föregående år. Totalt har det inkommit 237 st. Ca 70% rör tekniska kontorets verksamheter och 9 av 10 klagomål är anmälningar om fel i gatubelysningen. Kultur och fritid får in lika många klagomål som förslag till sina verksamheter.

Användarna av kommunens webbsida har ökat med 50% och har nu passerat 10 milj. sidvisningar.

Infriade förstahandsval på gymnasiet är 92% vilket är en ökning med 3 procentenheter mot föregående år. Statistik för förskola och grundskola saknas. Gällande särskilt boende inom socialtjänsten har 78% fått sitt förstahandsval mot 91% föregående år.

Att ha ett arbete är viktigt för alla och kanske i synnerhet för våra invandrare som ett led i att bli delaktiga i samhället. Uddevalla har en större andel arbetslösa invandrare än genomsnittet i regionen. Skillnaden har ökat och i Uddevalla är nu var femte invandrare arbetslös. Ett annat belagt viktigt område ur medborgarsynpunkt är trygghet. En SCB-undersökning bland 1000 invånare i 39 olika kommuner visade att Uddevallaborna är mindre trygga än genomsnittet.

Läget

Endast ett resultat – webben – klarar målsättningen 2005. Trenden är tyvärr i flera fall dessutom nedåtgående jämfört med föregående år. De tre utvärderingsmålen är mycket högt satta och kanske var dessa mål för optimistiska på två års sikt i verksamhetskortsprocessen 2003. Kund är dock



det mest centrala fokusområdet varför kraffttag krävs med tydliga prioriteringar för att vända trenden uppåt.

Medarbetare

Särskilda insatser under året

En av två strategier inom medarbetarfokus är att vi ska vara en attraktiv arbetsgivare. Under året har framgångsfaktorn att bedriva en tydlig och offensiv personalpolitik varit i centrum.

Ett nytt personalpolitiskt program har tagits fram av personalavdelningen. Syftet var att ta fram kärnan ur den mängd personalpolitiska dokument som fanns och samla dessa värden i ett övergripande. Facken har involverats i processen. För ökad kommunikerbarhet har en popversion tagits fram.

Friskvårdssatsningen har fortskridit med 217 nya utbildade friskvårdsombud i syfte att få hälsoarbetet och arbetsmiljön att förbättras. Ett forskningsprojekt har startats upp med Högskolan Trollhättan-Uddevalla där åtta chefer ingår i aktionsforskning för arbetsmiljö och hälsofrågor.

Ett annat samarbete med Högskolan Trollhättan-Uddevalla har resulterat i att en grupp studenter genomfört en attitydundersökning bland unga hur de uppfattar kommunen som arbetsgivare. Målgruppen har varit gymnasieelever och högskolestuderande med breda studieinriktningar.

Kommentarer till resultatet/utvecklingen

En gemensam medarbetarundersökning har genomförts för tredje gången. Svarens frekvensen var drygt 60% av samtliga an-

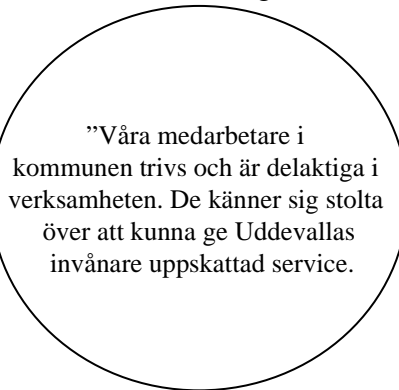
ställda. Resultatet har förbättrats stadigt och är nu uppe över 2,8. Motsvarande enkätfrågor besvaras årligen av dem som slutar sin anställning i kommunen. Genomsnittresultatet har även här ökat för varje år sedan starten 2003 och ligger nu stabilt runt 2,75.

Attitydundersökningen bland ungdomarna gav ett resultat på 2,9, vilket är att betrakta som ett nuläge. En intressant aspekt som framkom i undersökningen var att ungdomarna tyckte att kommunen var dålig på att profilera sig på ett lockande sätt i annonser. Denna åsikt har också framförts av kommunchefens och personalchefens gemensamma Ungdomsgrupp (medarbetare upp till 30 år).

Även sjukfrånvaron har minskat för tredje året i rad och är nu nere på 8,17%. Minsningen motsvarar 2,2 dagar/anställd. Detta är en mycket positiv utveckling. Hälsovetandet har ökat och omsatts i praktiken.

Läget

Trenden är klart positiv med nöjdare och friskare medarbetare och årets resultat har relativt hög måluppfyllelse. Flera insatser under året har varit inriktade mot ramar för strategisk utveckling (personalpolitiskt program) och att finna nulägen för kommande personalförsörjningsarbete (attitydundersökning). Detta borde betyda att tydliga och prioriterade insatser kan ske för kommande år i en strävan mot ett ytterligare förbättrat resultat i fokusområdet.



Process

Särskilda insatser under året

Stort fokus har riktats mot framgångsfaktorerna *att* utveckla dialogen med medborgarna, *att* arbeta tvärssektoriellt och *att* skapa incitament för sparsamhet, goda prestationer och budgetföljsamhet.

Vi arbetar i allt fler nätverk och använder allt fler olika arbetsmetoder för ökat invånareinflytande – inom samtliga förvaltningar. Fritidsgårdarna har många råd, grupper och stormöten. Biblioteken har arbetat med förslagslådor. Räddningstjänsten inbjuder till studiebesök för frågor och dialog. Verksamheter inom socialtjänsten och barn- och utbildning använder ofta fokusgrupper och olika råd.

Socialtjänsten lyfter som goda exempel bl.a. omorganisationen av hälso- och sjukvården som bidragit till ökad flexibilitet och bättre resursutnyttjande samt projekt för hemmaplanslösning för barn, ungdomar och familjer i syfte att minska externt köpt vård. Från skolan och förskolan kommer många goda exempel från vardagen när det gäller barnens arbetsmiljö, individuell elevenpassning och samarbete med andra kommuner och myndigheter. Räddningstjänsten har i ett inköpssamarbete investerat i en IR-kamera för att lokalisera dolda glödbryndar för säkrare och bättre räddningsarbete. Tekniska kontoret har avyttrat egendom, vilket lett till frigjort kapital.

E-handelsprojektet har accelererat med målet att inköpsprocessen år 2008 skall vara papperslös. Inom E-voiceprojektet har boende i två områden; Tureborg och Kurveröd inbjudits till träffar med kommunen för att utveckla dialogen med medborgarna. Tv-sända kommunfullmäktige har införts.

Inom folkhälsoarbetet har ett projekt drivits med ungdomsmottagningen för ökad samverkan kring ungdomar och säker sexualitet. Brottsförebyggande rådet har genomfört ett antal riktade insatser under året. Öppna möten har genomförts med frivilligorganisationerna gällande handlingsplanen Mot våld mot kvinnor.

”Kommunens arbetsätt kännetecknas av helhetssyn och ett effektivt utförande”.

Kommentarer till resultat/utvecklingen

Bredbandstäckningen är nu uppe i 95% för både företag och hushåll. Lane-Ryr och Orreviken beräknas vara klart under första kvartalet 2006.

Av årets miljömål har sex av nio uppfyllts. På grund av personalbrist har inte inköpsavdelningen kunnat fullfölja arbetet med att revidera inköpsinstruktioner och upprätta rekommendationslista över miljö- och hälsobefrämjande produkter.

Vårt folkhälsoarbete har resulterat i att välfärdsindexet har förbättrats en procentenhet till 99%. Det är framförallt minskat antal anmälda våldsbrott och det minskande antalet aborter i åldersgruppen 15-19 år som bidragit till resultatet. I välfärdsfrågorna ingår också behörighet och slutbetyg för gymnasiet, vilka båda haft en positiv utveckling – ett resultat som får tillskrivas skolans arbete!

Resultat saknas för anställda inom den sociala ekonomin.

Läget

Resultatet är överlag bra med tre mått långt över satta mål. Uppföljningen av måtten nätverk, arbetsmetoder och goda exempel har nått önskvärd effekt genom att fokusera på arbetsätt närmare medborgarna och i samverkan med andra aktörer. Fortsatt arbete bör inriktas mot påvisbara effekter av verksamma arbetsätt. Fokusområdet bedöms vara i balans.

Ekonomi

Särskilda insatser under året

För att skapa en långsiktigt stark ekonomi är en viktig framgångsfaktor att skapa förutsättningar för attraktiva boenden och en bred marknadsföring av boende- fritids- och kulturutbud, omsorg, utbildning och näringsliv.

Den mest uppmärksammade nybyggnationen under 2005 är färdigställandet av äldreboendet Österängen med 112 moderna lägenheter. Ett annat byggprojekt av dignitet, genomförs i samverkan med näringslivet. Strandpromenaden mellan Gustafsberg och Bodelebukten väntas bli ett attraktivt gång- och cykelstråk för invånare och turister.

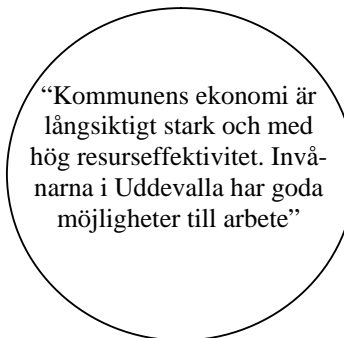
På det administrativa planet har ekonomiafdelningen arbetat med förbättrad uppföljning av kostnader genom 12-månadersuppföljning och ett nytt regelverk kring budgetavvikelser. Plan- och budgetprocessen har förändrats och fått ett större inslag av dialog. På barn och utbildningsförvaltningen har ett nytt resursfördelningssystem tagits fram. Förvaltningen har också tecknat ett treårigt avtal med Svenska Handelskammaren i syfte att öka ungdomars möjlighet till deltagande i arbetslivet.

Kommentarer till resultatet/utvecklingen

Flera av de resultatmått som anges i ekonomifokus har ett eller flera års fördröjning och gäller således tidigare år. Nettokostnadsindex innefattar åtta olika verksamhetsområden. Nettokostnaden ökar något snabbare i Uddevalla än genomsnittet av de jämförda kommunerna. En kompletterande jämförelse med Västra Götaland visar inte samma tydliga trend över tiden men även där ligger kostnaderna över. Vi

har en konstaterad större handikappomsorg där kostnadsökningen generellt sett är högre än andra verksamheter, vilket kan bidra till trenden.

En ökning kan konstateras av skatteintäktsex-index och är ett resultat av den skattehöjning som gjordes med 30 öre 2004. Balansen mellan kostnader och intäkter är för Uddevallas del något bättre än med jämförda kommuner.



Den positiva fleråriga trenden avseende sysselsättningen i de 10 största branscherna har brutits med en nedgång på dryga 2% eller motsvarande 214 jobb. Det relativa läget på arbetsmarknaden är det omvända jämfört föregående år;

en förbättring har skett för männen och en ungefär lika stor försämring för kvinnorna. Kvinnorna är dock i princip jämförbara med genomsnittskvinnan i Västra Götalandsregionen.

Flyttnettot ökade 45% till 292 st. Statistiken för nyföretagande anges numera endast i antal nyregistrerade företag. 278 st (2004) är en ökning med 30% från föregående år.

Läget

Kommunens ekonomiska resultat är mycket bra. Positivt är också resultatet på inflyttning och företagande som svar på de strategiska satsningar som görs. Ett orosmoln är arbetsmarknadsläget, vilket också är det område där kommunen har minst direkt påverkanskraft på utvecklingen. Fokusområdet får totalt betraktas som väl balanserat.

Utveckling och lärande

Särskilda insatser under året


Två framgångsfaktorer som det har arbetats mycket med under året är *att* erbjuda ett stort utbud av studiemöjligheter och skapa förutsättningar för ett aktivt föreningsliv och *att* skapa bra rutiner för uppföljning och arbeta kontinuerligt med förbättringar.

Kultur och fritid har påbörjat ett stort arbete med att se över bidragssystemet för föreningar.

Alla förvaltningar arbetar idag med varianter av jämförande undersökningar eller studier. Inom de tekniska verksamheterna har jämförelser gjorts av standardnivåer, debiteringar, verksamhetsresultat och kostnader inom en rad områden. Uddevalla har genom Kvalitetsnätverk västkust jämfört arbetsmarknadsåtgärder och bibliotek & kulturskola. Andra områden som jämförts under året är bistånd, hemvård och räddningstjänstinsatser, elevhälsan och elever i behov av särskilt stöd och särskola.

Exempel på utbildningsinriktningar som genomförts är att hälsa har vävts in i ledarskapsutbildningen som under året startade den 10:e omgången. Barn och utbildning har genomfört en seminarieserie om etik och moral på nätet för elever, personal och föräldrar samt riktad datautbildning för modersmåls lärare.

En medborgarundersökning har genomförts utifrån tre större områden. I jämförelse med övriga 39 kommuner upplevs Uddevalla som bättre att bo och leva i, men sämre vad gäller de kommunala verksamheterna och inflytandefrågor.



“Utveckling sker utifrån invånarnas behov och efterfrågan. Uddevalla har rollen som ett regionalt centrum”

Kommentarer till resultatet/utvecklingen

Antalet inrapporterade jämförda verksamheter har ökat med det dubbla från 21 till 39 st. Den stora ökningen beror dels på flera kostnads- och kvalitetsjämförelser men också att jämförelser av innehåll och strukturer i lärande syfte har vägts in.

Antalet föreningar uppgår till 228 varav alla utom två är fritid-/idrottsföreningar. Statistik saknas på sociala- och kulturföreningar. Antalet föreningsaktiviteter ökar stadigt medan antalet studiecirkeltimmar per invånare minskar. En Uddevallabo har 1,65 studietimme per år mot genomsnittsinvånaren i Västra Götaland som har 1,8 studietimmar.

Kommunkompassanalysen resulterade i ett högre värde än målet och en nominering till årets kvalitetskommun. Förbättringar sedan föregående mätning har skett inom samtliga åtta kriterier och Uddevalla har nu det tredje bästa resultatet bland svenska kommuner.

Antalet kompetens och vidareutbildningsdagar för medarbetare uppgår till 1195 st (exkl. lärarnas tid), vilket anger ett nuläge.

Läget

Fokusområdet har både ett extern medborgarperspektiv och ett internt medarbetarperspektiv. Efter förra årets stoppatåtgärder har utbildningsaktiviteter för medarbetarna kommit igång igen. Ökningen i föreningsaktiviteter tyder på en ökning i medborgarnas efterfrågan. Negativt är minskningen av studiecirkeltimmar. Lärandet vad gäller jämförelser är gynnsamt både internt och externt. Ett fokusområde i balans.