



KvalitetSUppföljning samhällsutveckling 2016

Vårt kvalitetsarbete

Systematiskt kvalitetsarbete innebär att vi på ett organiserat sätt följer upp våra verksamheter, analyserar resultaten, planerar och utvecklar dem. Systematiskt kvalitetsarbete är således ett ständigt pågående förbättringsarbete, med fokus på en långsiktig utveckling

En del av vårt kvalitetsarbete utgörs av jämtegrering. Det innebär att vi arbetar för att integrera jämställdhet som en naturlig del i verksamheterna – från beslut till utförande. Jämtegrering har ett brukar-/medborgarperspektiv.

Vad har vi gjort?

Ett nytt ärendehanteringssystem för synpunkter, frågor och klagomål har införts under året, Summera Support. Systemet används internt för fastighet och externt på webben för hamnar, kommunal mark, renhållning, trafik,

uppvärmning samt vatten och avlopp.

Under året har vi också bland annat genomfört egna kundundersökningar, både internt och externt; levererat data för olika nationella jämförelser; utvärderat omorganisationen av verksamhetsområdena kultur och fritid samt genomförandeprocesserna av byggprojekten Varekils skola och Ängås skola.

Internkontroll

Matsvinn, definierat som mat som slängs av elev, på våra skolor har granskats vår och höst. Vårens mätning visade på svinn mellan 5 och 15 procent. Variationen är stor mellan skolorna. Genom åtgärder minskade svinnet till mellan 3,5 och 10 procent. I genomsnitt är svinnet 7 procent, vilket motsvarar cirka 500 tkr på ett år. Fortsatt uppföljning kommer att ske 2017.

Granskning av drivmedelsfakturor och körjournaler påvisade brister i rutiner och instruktioner, vilka har förtydligats.

Näringslivsstrategin

Utifrån kommunens fastställda näringslivsstrategi har samhällsutveckling tre prioriterade aktiviteter under 2017.

Ökad tillgänglighet: tydligare växelhänvisningar så företagare kommer till rätt person vid första besöket.

Effektivare intern samverkan: tvärsektoriell ärendebereidning mellan förvaltningsområde, kommunledningsstab och förtroendevalda.

Högre extern samverkan: gemensamt utvecklingsarbete inom ramen för projektet.

Innehåll

Vårt kvalitetsarbete	1
Vad tycker orustborna?	2
Har vi en jämställd verksamhet?	3
Nationella jämförelser över tid	4

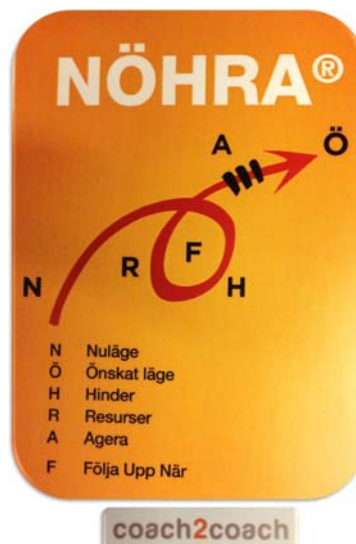
Det här är vi bäst på!

Bäst på svenska råvaror

Vi är bäst i länet på att servera svenska råvaror, enligt Länsstyrelsens jämförelse. I våra kök är allt oberett kött svenskt samt all kyckling och all mjölk svensk.

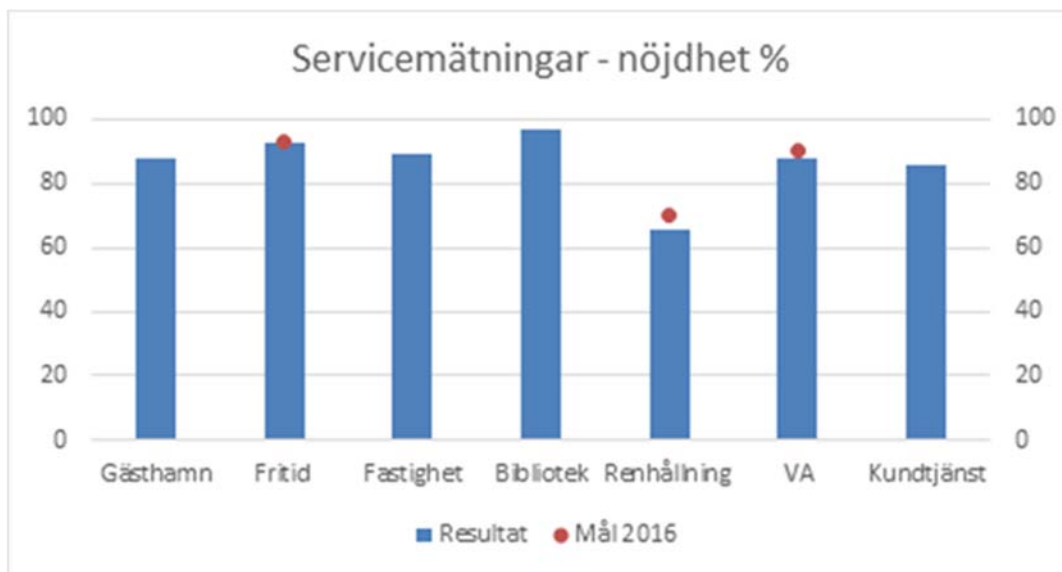
Bästa gästhamn

Gästhamnen på Kåringön toppar listan över bästa gästbetyg i Sverige 2016, enligt Gästhamnsguiden.



Vi använder modellen NÖHRA-FUN i utvecklingsarbetet av vår verksamhet

Vad tycker orustborna?



Under 2016 genomfördes kundundersökningar inom sju områden: gästhamn, fritid, fastighet, bibliotek, renhållning, va och kundtjänst (Fastighetservice).

Resultat från serviceundersökningar

Som ett del av kvalitetsarbetet genomför samhällsutveckling servicemätningar för sina verksamhetsområden. Syftet är att följa upp nöjdheten, finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.

Serviceundersökningar har genomförts inom områdena bibliotek, fastighet, fritid, hamnar, renhållning samt vatten och avlopp. Resultatet är överlag mycket bra. Graden av nöjdhet avseende renhållningen är något lägre

Vi har nöjda kunder

jämfört övriga, men ändå i samma nivå som motsvarande undersökning som gjordes 2014. Från och med 2017 följs alla ärenden i ärendehanterings-

systemet Summera Support upp automatiskt, via mejl.

Nöjdhet avseende trygghet och bemötande var desamma 2016 som 2015, 93 procent. Det är något högre jämfört med vad den genomsnittliga kommunen hade 2016.

Vad kommer vi att förbättra?

Generellt ska vi arbeta med information; vad vi ska informera om, vilka som behöver information, hur och när information ska ske, genom vilka kanaler information ska förmedlas och hur ofta.

Fritid ska öka upplevd delaktighet genom att Ungdomsrådet exempelvis går ut i skolorna på elevrådsmöten.

Hamnverksamheten ska bland annat förbättra städning av duschar och

toaletter.

Renhållningsverksamheten kommer att ha en informationskampanj tillsammans med entreprenören Fraktkedjan Väst AB.

VA-verksamheten ska arbeta med att förklara va-taxans utformning på ett enkelt sätt, förenkla fakturor samt informera om framtida planer för reningsverk och ledningsnät.



Har vi en jämställd verksamhet?

Enligt handlingsplan för jämtegring 2016–2017 ska samhällsutveckling fokusera på fyra objekt:

- Konstinköp (tavlor)
- Investeringsstöd (föreningar)
- Brukarenkäter om service och bemötande
- Synpunktshandtering och klagomål.

Objekt	Mål	Måluppfyllelse
Konstinköp (tavlor)	Balans över tvåårsperiod minst 45 procent av budget och mest 55 procent av budget fördelat på respektive kön.	0
Investeringsstöd (föreningar)	Balans över tvåårsperiod minst 45 procent av budget och mest 55 procent av budget fördelat på respektive kön utifrån aktiv ungdomsrepresentation flickor/pojkar.	1
Brukarenkäter om service och bemötande	Lika nöjda kvinnor/män och flickor/pojkar. Föreslagna förbättringsåtgärder inför 2017 ska ta utgångspunkt i respektive köns behov och önskemål gällande service och bemötande. Om möjligt redovisade i förhållande till åtgärdens kostnad.	1
Synpunktshandtering och klagomål	Lika nöjda kvinnor/män. Lika snabb handläggningstid. Föreslagna förbättringsåtgärder inför 2017 ska ta utgångspunkt i respektive köns behov och önskemål.	0

Konstinköp

Under året har åtta tavlor köpts in. Sju av dessa är inköpta av kvinnliga konstnärer. Dessa utgör 77 procent av kostnaden för inköpen.

Investeringsstöd

Fyra föreningar har beviljats bidrag och en har fått avslag. Av de som fått bidrag hade en förening jämn könsfördelning inom styrelsen och i en förening var hälften av medlemmarna ungdomar. En förening hade inga medlemmar alls. Föreningen med jämn könsfördelning i styrelsen fick 31 procent av totalt bidrag under året,

och den med hälften ungdomar fick 19 procent.

Service och bemötande

Gästhamnsundersökningen saknar könsuppdelat resultat. VA-enkäten visar att kvinnor är mer nöjda än män (92 respektive 86 procent). Renhållningsundersökningen visar att kvinnor är mer nöjda än män (75 respektive 59 procent). Resultatet från biblioteksundersökningen visar att kvinnor är mer nöjda än män (99 respektive 86 procent). Mätningen av Fastighetservice visar att män är mer nöjda än kvinnor (90 respektive 72 procent). Den nationella fritidsgårdsundersök-

ningen visar att pojkar är mer nöjda än flickor. Könskillnaden är störst i kategorin inflytande, delaktighet och ansvarstagande. Det är också den kategori där flickor är mer nöjda än pojkar (43 respektive 37 procent).

Synpunktshandtering

Majoriteten av kända ärendeskapare i Fastighetservice är kvinnor. Den externa kundundersökning som gjorts för kundtjänsten som finns på webben för frågor som rör affärsdrivande verksamheter och kommunal mark fick för låg svarsfrekvens för att det ska gå att dra några slutsatser.

Vad kommer vi att förbättra?

Vi har en bit kvar till dess vi nå målet om en jämn könsfördelning.

Vid framtida inköp ska en större andel tavlor inköpas av manliga konstnärer.

Gästhamnsundersökningen kommer från och med 2017 att kunna analyseras utifrån kön.

Taxan var ett av de konkreta områden där män var mer missnöjda. VA-verksamheten kommer att arbeta med att förklara va-taxans utformning.

Fritidsgårdsverksamheten arbetar ak-

tivt med att möta och involvera både flickors och pojkars behov i processen med Ungdomens hus, från utredning till färdigt bygge med dess innehåll.

Från och med 2017 följs alla ärenden i ärendehanteringssystemet upp automatiskt, via mejl. Det innebär bättre underlag för analys och åtgärder.

Rutiner för att bättre kunna registrera faktisk handläggningstid i ärendehanteringssystemet ska tas fram.

Efterlevnad av tidsplan för kvalitetsredovisning ska förbättras.



Nationella jämförelser över tid

Orust kommun deltar i olika nationella jämförelser, bland andra SKL:s jämförelse Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK). Resultaten har som ambition att beskriva kvalitet och effektivitet i jämförelse med andra kommuner.

Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK)	2014	2015	2016
Huvudbibliotekets öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka	10	10	10
Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)*	28	34	37
Hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning, inkl. biologisk behandling, andel (%)	-	38	-
Återvinningscentralens öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka	5	5	8
Informationsranking**	83	83	88
Miljöbästa kommun (Aktuellhållbarhet och Miljöbarometern)	2014	2015	2016
Miljöranking, kommunplacering	240	219	163
Kvalitet och kompetens i samverkan (KEKS)	2014	2015	2016
Fritidsgårdarna: Inflytande, delaktighet och ansvarstagande, andel (%)	50	48	41

*Avser första halvåret

** Avser frågor som berör förvaltningsområde samhällsutveckling

Teckenförklaring

Grön markering Orust är bland den tredjedel av kommunerna med bäst resultat

Gul markering Orust är bland den tredjedel av kommunerna med medelresultat

Röd markering Orust är bland den tredjedel av kommunerna med sämst resultat

Huvudbibliotek – Öppettider

Antal timmar som biblioteken har haft öppet utöver kl. 08–17 har varit oförändrade under perioden 2014–2016, 10 timmar per vecka. I landet som helhet har antal öppettimmar i snitt ökat från 13 till 17 timmar. Sammanlagt har Orusts bibliotek öppet 90 timmar i veckan, vilket kan jämföras med större kommuner som till exempel Trollhättan och Uddevalla som har öppet 115–120 timmar och Vänersborg 94 timmar.

Fritidsgårdar

Nöjdhet avseende inflytande, delaktighet och ansvarstagande minskade mellan 2015 och 2016, från 48 till 41 procent. Det är betydligt lägre jämfört med den genomsnittliga kommunens värde 2016 (57 procent).

Insamlat hushållsavfall

Insamlat hushållsavfall för materialåtervinning, inklusive biologisk behandling, var 34 procent år 2015. Det är något lägre än den genomsnittliga kommunen, men är ändå inom spannet för vad som bedöms leda till en god hållbarhet.

Ekologiska livsmedel

En markant ökning av andel ekologiska livsmedel har skett under 2014–2016, från 28 till 37 procent. Både andel och ökning är mer än snittet för samtliga av Sveriges kommuner. Placering i ekomatsligan för 2016 är ännu inte presenterad. 2015 var Orust placerad på plats 50, vilket är fyra placeringar bättre jämfört med året dessförinnan.

ÅVC – Öppettider

Återvinningscentralernas öppettider utöver kl. 08–17 har ökat från 3 till 5 timmar per vecka, jämfört med 2014 och 2015. Det är en större ökning jämfört med landet som helhet, men färre antal timmar totalt sett. I den genomsnittliga kommunen har en ökning skett från 12 till 13 timmar.

Miljöranking

Orust har 2016 klättrat upp till plats 163 i ranking avseende miljökommun, från plats 240 år 2014.

Webbinformation

Undersökningen omfattar femtio frågeområden, allt från fritid och kultur till gator och vägar. Information som vi saknar idag handlar bland annat om resultat från servicemätningar och gata/trafik.

Vad kommer vi att förbättra?

Webbinformation

Vi kommer att lägga ut alla servicemätningar och den samlade kvalitetsredovisningen på webben. För att underlätta för invånarna kommer vi att lägga ut information om vägar med hänvisning till andra ansvariga huvudmän.

Fritidsgårdar

Ungdomars engagemang främjas i processen med Ungdomens hus, från utredning till färdigt bygge med dess innehåll. När Ungdomens hus står klart kommer det att finnas bättre möjligheter att jobba med gruppverksamhet. Personalbemanningen kommer också att öka.

Miljöranking

35 parametrar värderas, varav hälften berör samhällsutveckling. Vårt arbete med framtagande av styrdokument kommer under 2017 ge effekt, till exempel va-strategi, va-plan samt energi- och klimatstrategi.