

## 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)	2015	2016	2017
Huvudbibliotekets öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka	10	10	10
Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)*	34	37	45
Hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning, inkl. biologisk behandling, andel (%)	54	58	58
Återvinningscentralens öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka	5	7	7
Information - granskning av webb (%)	83	88	98
Miljöbästa kommun (Aktuellhållbarhet och Miljöbarometern)	2015	2016	2017
Miljöranking, kommunplacering**	219	163	154
Kvalitet och kompetens i samverkan (KEKS)	2015	2016	2017
Fritidsgårdarna: Inflytande, delaktighet och ansvarstagande, andel (%)	48	41	49

\*Avser första halvåret

\*\*Avser frågor som berör sektor 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 biblioteket har haft öppet utöver kl. 08–17 har varit oförändrade under perioden 2015–2017. Totalt sett har biblioteket haft öppet 22 timmar utöver kl. 08-17 per vecka. Den nationella jämförelsen visar 10 timmar för Orust. Det avser biblioteket i Henån. Sammanlagt har Orusts bibliotek öppet 90 timmar i veckan. Det kan jämföras med större kommuner som till exempel Trollhättan och Uddevalla som har öppet 115-120 timmar och Vänersborg 94 timmar.

### Ekologiska livsmedel

En markant ökning av andel ekologiska livsmedel har skett under 2015–2017, från 28 till 45 procent. Andel livsmedel som var både svenskt och ekologiskt var 23 procent. Placering i ekomatsligan 2017

är inte presenterad än. 2016 var Orust placerad på plats 31. Orust har dubbelt så stor andel ekologiska livsmedel som Stenungsund och Tjörn.

### Insamlat hushållsavfall

Insamlat hushållsavfall för materialåtervinning och biologisk behandling var 56 procent år 2017 (preliminär uppgift). Förra året var Orust cirka tjugo procentenheter bättre än Stenungsund och Tjörn.

### ÅVC – Öppettider

Månsemyr har öppet 7 timmar per vecka utöver kl. 08–17. Månsemyr och Timmerhult har tillsammans öppet 11 timmar per vecka, utöver kl. 08-17. Våra grannkommuner Stenungsund och Tjörn har öppet 4 respektive 11 timmar per vecka utöver kl. 08-17.

### Webbinformation

Undersökningen består cirka femtio frågeområden. Vi har förbättrat oss tio procentenheter jämfört med 2016. Vi är bäst i Västra Götaland, och på delad tredjeplats i Sverige.

### Miljöranking

Orust har klättrat upp till plats 154 i ranking avseende miljökommun. Det är nio placeringar bättre jämfört med 2016, och bättre än både Stenungsund och Tjörn. Det finns mer att göra för att bli än bättre.

### Fritidsgårdar

Nöjdhet avseende inflytande, delaktighet och ansvarstagande ökade mellan 2016 och 2017, från 41 till 49 procent. Det innebär att nöjdheten är tillbaka på samma nivå som 2015 (48 procent). Resultatet är betydligt lägre jämfört med den genomsnittliga kommunens värde, som 2016 var 57 procent.

## Det här kommer vi att förbättra – nationella jämförelser

### Miljöranking

Ungefär en tredjedel av frågorna berör samhällsutveckling. Energi- och klimatstrategi med handlingsplan, va-strategi, va-plan och avfallsplan kommer att ge effekt.

### Fritidsgårdar

Ungdomars engagemang främjas i processen med Ungdomens hus. Fler aktiviteter kommer vara ungdomsproducerade, där ungdomarna själva bestämmer vad de vill göra och genomför aktiviteterna.

Det kommer att arrangeras fler riktade aktiviteter, bland annat med HBTQ-fokus och mot unga vuxna. Planering pågår för att anordna aktiviteter under skollov. Samarbete sker inom STOKommunerna.



# KvalitetSUppföljning samhällsutveckling 2017

## 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 jämtgrerering. Det innebär att vi arbetar för att integrera jämställdhet som en naturlig del i verksamheterna – från beslut till utförande. Jämtgrerering har ett brukar-/medborgarperspektiv.

### Vad har vi gjort?

Under året har vi genomfört egna kundundersökningar, både internt och externt, levererat data för olika nationella jämförelser, tagit fram en energi- och klimatstrategi, va-plan, avfallsplan med mera.

### Internkontroll

Det har gjorts en genomgång av ärenden om rättssäkerhet vid beslut om bostadsbidragsanpassning och färdtjänst. Åtgärdsplaner är genomförda.

En genomgång av fakturor visar att antalet fakturor som har lett till förseningsavgift har minskat jämfört 2016.

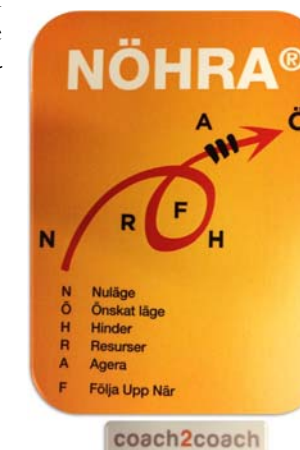
### Näringslivsstrategin

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

Ökad tillgänglighet: Samtal har förts med kommunens växel om vart hänvisningar ska ske. För att ge invånare och kunder ett bättre bemötande har vi tagit fram rutiner för ett systematiskt omhändertagande av hur inkomna frågor ska kanaliseras inom verksamheten.

Effektivare intern samverkan: Plansamverkanstruppen träffas ungefär en gång i månaden för att stämma av operativa frågor/ärenden som rör bygg, miljö, plan, näringsliv och samhällsutvecklingsfrågor.

Högre extern samverkan: Ett Interreg-projektet tillsammans med norska Hvaler kommune har påbörjats för att gemensamt hitta nya, innovativa och innovativa tekniska lösningar.



## Innehåll

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

Vi använder modellen NÖHRA-FUN i utvecklingsarbetet av vår verksamhet.

## Det här är vi riktigt bra på!

### Bäst i Västra Götaland

Vi är bäst i Västra Götaland och på delad tredjeplats i Sverige vad det gäller vår information på webben! Se sida 4 för mer information.

### Bemötande

Hela 92 procent av kunderna är nöjda med Fastighetservice bemötande. Se sida 2 för mer information.

### Ekologisk mat och miljö

Nästan hälften av maten är ekologisk i kommunens verksamhet. Se sida 4 för mer information.



## Vad tycker orustborna?

Som en del av kvalitetsarbetet genomför samhällsutveckling undersökningar om hur kunderna upplever vår service. Vi gör detta för att följa upp nöjdheten, finna styrkor och svagheter samt hitta förbättringsområden. Det som vi har gjort utifrån resultatet av undersökningen 2016 och resultat för 2017 finner du här nedanför.

### Under 2017 har vi bland annat gjort det här

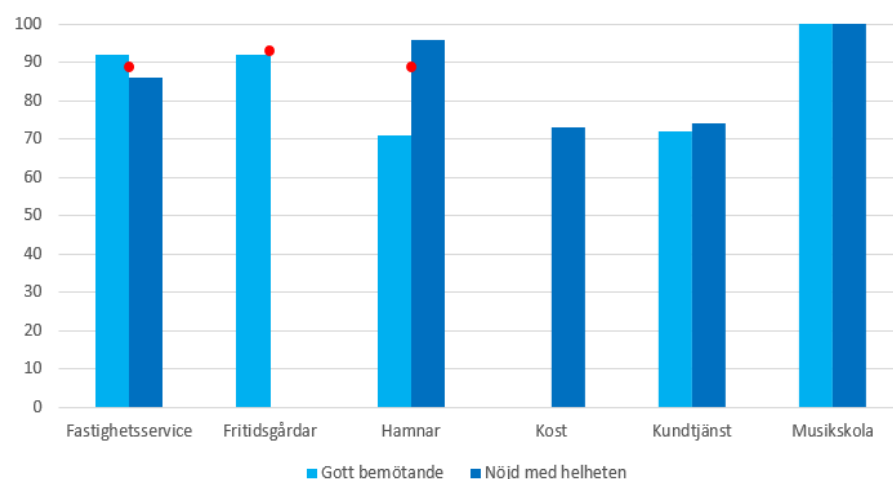
Under 2017 har vi förbättrat vår verksamhet utifrån de servicemätningar som genomfördes under 2016: bibliotek, fritid, hamn, renhållning och va. Ett extra fokus har legat på information och kommunikation, bland annat har flera sidor på kommunens hemsida förtydligats och uppdaterats. **Bibliotek:** Samarbetet med Bibliotek i Väst har fördjupats och programverksamheten utvecklats i samråd med andra aktörer. **Fritid:** Ungdomsrådet har samtalat med ungdomarna om

vad de vill göra inom fritidsverksamheten. Samtalen har skett både i klasser, på elevrådsmöten och på fritidsgårdarna. **Hamnar:** Duschar och toaletter i hamnarna har städats oftare. **Renhållning:** Majnumret av Orustkommunikén handlade om avfall och en avfallsinformation på andra språk än svenska har påbörjats. För att förändra och förbättra situationen med sophantering på Käringön, framför allt under sommartid, har information skickats ut och dialogmöten genom-

förts med boende och aktiva. **VA-verksamheten:** Fakturorna har gjorts tydligare och kompletterats med information om att man kan få snabbmeddelande via sms eller mejl vid större avbrott i va-nätet. Hemsidan har kompletterats med möjlighet för invånare att räkna ut sin egen kostnad för va-anslutning. VA-rådgivare har anställts, bland annat för att informera allmänheten.

### Servicemätningar

Under 2017 har vi genomfört kundundersökningar inom områdena fastighet, fritid, hamn, kundtjänst, kost och musikskola. Samtliga mätningar ligger över 70 procent nöjdhet, vilket är mycket bra. Hela 92 procent är nöjda med bemötandet avseende fastighetsservice. Nöjdhet gällande bemötande inom hamnverksamheten och vår kundtjänst på webben är något lägre jämfört övriga. Fastighetsservice och fritidsgårdarna har bra resultat och når nästan upp till sina höga måttal för nöjdhet på helheten. Hamnverksamheten visar ett bättre resultat jämfört med sitt måttal. Undersökningen om kost handlar om eleverna i skolan åter sig mätta på skollunchen. Mest nöjda är eleverna i de lägre årskurserna. Undersökningen av vår kundtjänst visar att kunderna är nöjda med vår service. Bedömningen är att kunderna har fått en snabbare och



bättre uppföljning av sina ärenden, i och med att återkoppling sker systematiskt när handläggare antecknar en åtgärd som har med ärendet att göra. Föräldrar till elever i musikskolan är helt nöjda. Undersökningarna om

våra kulturaktiviteter och räddningstjänstens utbildningar har ett mycket lågt antal svarande (12 respektive 16 svaranden). Dessa redovisas därför inte här.

### Det här kommer vi att förbättra – nöjdhet

För att bli ännu bättre kommer vi under 2018 bland annat att fokusera på följande områden:

**Hamn**  
Service avseende hamnvårdskap och sopstationer.  
**Kost**  
Föra dialog med sektor lärande om hur luncherna kan organiseras bättre,

så att eleverna åter sig mätta, och öka samarbetet med matråden.  
**Kundtjänst**  
Utbildning i kundbemötande.

## Har vi en jämställd verksamhet?

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

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

Objekt	Mål	Måluppfyllelse
Konstinköp	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.	2
Brukarenkäter om service och bemötande	Lika nöjda kvinnor/män och flickor/pojkar.	1
Synpunktshantering och klagomål	Lika nöjda kvinnor/män. Lika snabb handläggningstid.	1

### Konstinköp

Under året har 13 konstverk köpts in. 10 av dem är köpta av kvinnliga konstnärer. Dessa utgör 73 procent av kostnaden för inköpen. Målet att minst 45 procent och max 55 procent av budget ska vara fördelat på respektive kön är således inte uppnått.

### Investeringsstöd

Fjorton föreningar har beviljats investeringsstöd. 52 procent av stödet har gått till föreningar med en majoritet av aktiva flickor och 48 procent till föreningar med flest pojkar.

### Jämställt stöd till föreningar

Målet om att minst 45 och högst 55 procent av budget ska vara fördelat på respektive kön utifrån aktiv ungdomsrepresentation flickor/pojkar är alltså uppnått.



### Brukarenkäter

Den nationella fritidsgårdsundersökningen visar att pojkar är mer nöjda än flickor. Könsskillnaden är störst i kategorin inflytande, delaktighet och ansvarstagande. Det är också den kategori där flickor är mer nöjda än pojkar, 43 respektive 37 procent. Hamnundersökningen visar att kvinnor är betydligt mer nöjda gällande information, hamnvårdarnas kunnskap och servicekänsla samt upplevelsen i relation till pris. Män är betydligt mer nöjda avseende sopstationer. Undersökningen om skolmåltider visar att en större andel flickor anser att de får

den hjälp som de behöver av skolmatspersonalen. Undersökningen av musikskolan hade för lågt antal svarande kvinnor för att det ska gå att dra några slutsatser.

### Synpunktshantering

Undersökningen av vår kundtjänst på webben hade för lågt antal svarande kvinnor för att det ska gå att dra några slutsatser.



### Det här kommer vi att förbättra – jämställdhet

För att bli ännu bättre kommer vi under 2018 bland annat att fokusera på följande områden:

### Konstinköp

För att nå målet om en jämn budgetfördelning (45-55 procent) kommer vi att ha en mer målinriktad inköpspolicy under perioden 2018-2020.

### Brukarenkäter

Hamnvårdarna kommer informeras om mätningens resultat och vikten av service och information. Städningen av sopstationer ska ses över.