

KOMMUNERNAS INFORMATION TILL MEDBORGARNA

# Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2013



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting



# Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2013

Upplysningar om innehållet:  
Lars Strid, 08-452 76 43, lars.strid@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2013  
ISBN: 978-91-7585-000-9  
Text: Lars Strid  
Produktion: PÅ Media AB

## Förord

Informationen till medborgarna har med åren fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Detta ökande tryck gör att mängden information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Under 2009 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser utifrån dryga 250 vanliga medborgarfrågor. Genom undersökningen ville vi få en ögonblicksbild av läget. Vi ville också ta fram underlag för ett fortsatt lokalt förbättringsarbete. Resultaten togs emot väl av kommunerna och önskemål restes på uppföljningar. Sådana genomfördes 2010, 2011, 2012 och nu 2013. Många kommuner har sedan början av undersökningarna gjorts stora förbättringar av informationen på sina webbsidor. Trots den skärpning av undersökningen som gjordes 2012 fortsätter förbättringarna under 2013. Den genomsnittliga svarsfrekvensen är idag ca 80 % och det är många kommuner som närmar sig 100 %.

Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete med informationen på webben.

Ansvariga för framtagandet av materialet och skriften är *Lars Strid*, från SKL samt *Johan Gjersvold* från RKA.

Stockholm i oktober 2013

Lennart Hansson  
*Chef för sektionen Demokrati och styrning*  
*Sveriges kommuner och Landsting*



## Innehåll

8	Kapitel 1. Har informationen någon betydelse?
9	Verktyget – bakgrund
9	Ändringar för 2012 och 2013
10	Hur har det gått till?
11	Kapitel 2. Allt bättre på information
12	E-tjänster
12	Samlade resultatredovisningar
12	Hur hitta resultaten?
13	Öppenhet och påverkan
14	Förskola
14	Grundskola
15	Gymnasium
15	Äldreomsorg
16	Individ- och familjeomsorg
16	Handikappomsorg
17	Bygga och bo
17	Gator, vägar och miljö
18	Tillstånd, tillsyn och näringsliv
18	Kultur och fritid
18	Sökfunktion
19	Helheten
20	Kapitel 3. Sammanställning av svarsfrekvens per kommun
35	Kapitel 4. Förbättringsidéer och reflektioner
35	Ett tips
36	Bilaga

## Har informationen någon betydelse?

Det råder i dag ingen tvekan om att informationens betydelse har ökat i samhället inte minst tack vare att den är mer lättillgänglig exempelvis via internet. Medborgare nås med ett allt större informationsutbud samtidigt som de är allt mer aktiva i att leta fram den information som önskas. Idag förväntar sig medborgarna att hitta information på nätet från olika leverantörer av varor och tjänster. Om man inte hittar informationen upplevs det ofta som att leverantören inte existerar eller att det är något fel eller problem med varorna eller tjänsterna. Även de offentliga verksamheterna omfattas av dessa förväntningar. Kommunernas och landstingens webbplatser har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Det finns flera skäl att anta detta.

Det finns en förväntning från medborgarna att få en hög tillgänglighet av information där svar på de vanligaste frågorna enkelt kan hittas på webbplatsen. Ett telefonsamtal under kontorstid ska kunna undvikas genom att svaret finns på webbplatsen eller att själva tjänsten finns att tillgå efter kontorstid. Samtidigt förväntas att utbudet av tjänster som kommunen och landstinget tillhandahåller ges i en samlad och överblickbar bild. Den ska spegla vad som finns att tillgå och vilka service-/kvalitetsnivåer som erbjuds.

En ökad valfrihet inom kommuner och landsting förutsätter även en förbättrad information som är anpassad till medborgarens krav på information. Detta underlättar rationella val och förhindrar framtida missförstånd. Dessa förväntningar kan sammanfattas i begreppet bättre service.

Ett annat skäl är att ett framtida samhälle med leverans av välfärdstjänster förutsätter att medbor-

garna har en ökad delaktighet i utformning, påverkan och beslut. Detta är vad vi i dag kallar en ökad medborgardialog. Ett sådant deltagande förutsätter en god information om vad som finns och pågår inom den politiska sfären i kommunen/landstinget och inom tjänstesektorn. Informationen är i detta sammanhang verktyget för att öppna upp kommunen för medborgaren och göra han/hon delaktig och medskapande. Därmed kan informationen ses som en förutsättning för delaktighet, en demokratisk fråga.

Många kommuner har även betraktat informationen som en viktig del i utformningen av kommunens profil/image. Informationen på internet-sidorna är kommunens ansikte utåt och ofta den första kontaktvägen till kommunen. En bristfällig information skapar en negativ bild av vad kommunen kan erbjuda. Bra informationskickar istället en



positiv signal till eventuellt nyinflyttande och skapar även stolthet för anställda och medborgare i den egna kommunen.

Genom webbplatsen kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnads-effektivt sätt. I takt med utvecklingen ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbplatsen från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar, fackföreningarnas undersökningar med flera kan ses som ett tecken på detta. Den information som saknades igår kan idag hittas på de flesta webbplatserna. Det kräver att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

## Verktyget – bakgrund

Under ett antal år hade Jämförelseprojektets nätverk med närmare 200 kommuner prövat och utvecklat ett stort antal granskande frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Dessa har använts för att få fram en bild av kommunens webbsidor avseende styrkor och svagheter.

Under försommaren 2009 genomförde SKL för första gången en nationell och kommunövergripande undersökning för att få fram en helhetsbild av informationen på kommunernas webbplatser. Resultatet presenterades i september 2009 på förbundets webbsidor och i skriften ”Information till alla? – En granskning av kommunernas information till medborgarna”. Resultatet mottogs mycket väl och uppskattades för att det var enkelt och överskådligt samt kunde visa på styrkor och förbättringsområden. Många kommuner tog resultaten som en utmaning och påbörjade en översyn samt genomförde olika förbättringsinsatser. Flera förfrågningar och önskemål framfördes under början av 2010 år om att förbundet borde göra en förnyad uppföljning. En sådan genomfördes under försommaren 2010 och resultaten presenterades i skriften ”Information till alla – en uppföljande granskning”.

Även dessa resultat mottogs positivt och önskemål framfördes omgående om en ytterligare uppföljning. Sådana har gjorts under 2011, 2012 och 2013.

## Ändringar för 2012 och 2013

Vid presentationen av 2011 års resultat framkom det tydligt att många kommuner förbättrat sina resultat så mycket att undersökningens frågor inte var tillräckligt utmanande. Av det skälet gjordes en del ändringar av undersökningsfrågorna. Cirka femtiotalet frågor av de totalt 253 undersökningsfrågorna,

cirka 20 procent av frågorna, ändrades. En del togs bort och en del tillkom. Detta innebar att undersökningarna inte var helt jämförbara med tidigare undersökningar. Däremot går det utmärkt att jämföra 2012 med 2013 års resultat eftersom inga förändringar har gjorts emellan åren.

Det är främst ett 20-tal frågor kring *e-tjänster* som tillkom. Här letar vi efter exempel där medborgaren exempelvis kan göra en ansökan via webben. Att man har blanketter utlagda på webben för utskrift och sedan insändning per post har exempelvis inte godkänts som ett positivt svar.

Ett annat område som stärkts är *resultatredovisningar* där medborgaren ska kunna finna samlade resultat från enheterna inom respektive verksamhetsområde och kunna göra jämförelser däremellan. Ett exempel på detta är ingången på Stockholm Stads webb där flera verksamheter kan jämföras.

Vi inledde ett samarbete med *Centrum för lättläst* vilket resulterade i att vi exkluderade frågor kring lättläst från de tidigare undersökningarna och istället plockat in deras resultat från deras egen webbundersökning. Detta har vi tyvärr inte kunnat göra under 2013 eftersom vi sent fick veta att Centrum för Lättläst inte gör en undersökning 2013. De resultat som därför presenteras 2013 är de resultat som uppnåddes 2012.

Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de eventuella brister som finns, samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir 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 frågor som medborgarna ställer till kommunen exempelvis via telefon. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via internet presentera verksamheternas resultat.

Man kan även i materialet ifrågasätta om det inte skulle behövas göras en viktning mellan de olika frågorna. Skulle exempelvis information om skolornas resultat ha ett större värde och ge mer poäng än exempelvis informationen om skolskjutsar? Vi har i detta material av flera skäl inte gjort en sådan viktning. Främst har vi avstått från detta utifrån att det blivit ett alltför omfattande arbete samtidigt som vi inte hittat en acceptabel modell för detta.

Vi vill även poängtera att det hade varit önskvärt att komplettera denna undersökning med att fråga medborgarna vad de anser som kommunens webbplats. Hittar de den information man söker

och förväntar sig hitta där? Vi tror att regelbundet genomförda fokusgrupper med medborgare kring kommunens webbplats kan ge ett mycket värdefullt tillskott av information för kommunen om eventuella förbättringar.

### Hur har det gått till?

Granskningen har utgått från att leta efter information på de frågor man inte funnit svar på vid föregående undersökning. Dvs. vi har haft som utgångspunkt att man inte har försämrat sina resultat vid en eventuell omstrukturering av webbsidorna. Undersökningen har genomförts av ett par datavana studenter under tiden juni till september månad. Ungdomarna har arbetat oberoende av varandra och granskat samma kommuner. Deras resultat har därefter sammanställts och där det funnits differenser i bedömningarna har personer på SKL granskat, undersökt och avgjort. Varje fråga har getts *två minuter* för att finna ett svar. Om svar inte hittats har det noterats som att svaret inte finns. Om det trots undersökningen skulle finnas så är det troligen så svårt att hitta att det inte kommer att hittas av medborgaren. Detta ska tas som en in-

dikation på att funktionaliteten bör ses över. Några exempel på detta som tidigare framkommit i andra undersökningar är att avgifterna inom äldreomsorgen inte ligger med den övriga informationen kring äldreomsorgen utan samlats under en sida med alla kommunens avgifter, eller att gymnasiet inte heter gymnasiet utan utbildningscentrat osv.

Varje fråga och svar presenteras separat med hjälp av färger där grön färg betyder att svaret på frågan finns. Gul färg om det delvis finns och röd om svaret saknas. Vi har haft en mycket generös tolkning på delvis finns – finns något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger ingen poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna inom respektive verksamhetsområde. Slutligen sammanställs även resultaten från dessa områden till ett övergripande kommunresultat.

Det totala materialet har delats upp och presenteras i elva olika verksamhetsområden som i stort följer de kommunala verksamheternas indelning. Ett tolfte område har även lyfts in som undersöker svarsfrekvens och svars kvaliteten på kommunens sökfunktion.

## Allt bättre på information

De tidigare undersökningarna från 2009, 2010, 2011 och 2012 har visat sig ha haft stor betydelse för många kommuner. Speciellt har den varit till hjälp för mindre kommuner som inte haft så stora resurser att lägga ned på webbinformation. Inför 2012 års undersökning skärptes undersökningen och nya frågor lades till. Ett flertal frågor har därför också tagits bort eller omformulerats. Detta medför att en direkt jämförelse med 2012 års undersökning är möjlig men är svårare med tidigare undersökningar. Trots denna skärpning finns det ett mycket stort antal kommuner som har mycket goda resultat. Snittet bland alla kommuner i undersökningen låg under 2012 på 74 % hittade svar och har under 2013 ökat till 79%.

De 25 kommuner som totalt sett nått det bästa resultatet 2013 återfinns här nedan.

TABELL 1. Procentuellt mesta svaren.

Kommun	Svarsandel	Kommun	Svarsandel
Uddevalla	95 %	Västerås	90 %
Karlstad	94 %	Haninge	90 %
Lidingö	92 %	Järfälla	90 %
Nacka	92 %	Linköping	90 %
Örebro	92 %	Trollhättan	90 %
Sandviken	92 %	Vänersborg	89 %
Eskilstuna	92 %	Forshaga	89 %
Helsingborg	91 %	Norrköping	89 %
Huddinge	91 %	Kristianstad	89 %
Tyresö	91 %	Södertälje	89 %
Umeå	91 %	Nyköping	89 %
Arboga	91 %	Botkyrka	89 %
Stockholm	91 %		

## E-tjänster

Ett av de områden som vi utökat frågor kring är e-tjänster. Utav de tolv frågor som använts var det tre frågor 2013 som indikerade som de vanligaste e-tjänsterna i kommunen. Dessa var att man kunde ansöka om plats på förskolan på webben (ca 200 av landets kommuner), att man kunde boka lokaler/fritidsanläggningar på webben (dryga 150 kommuner) och att man kunde låna/reserva böcker biblioteket (i stort sett alla kommuner) Resterande frågor var det en större spridning kring.

TABELL 2. E-tjänster.

Fråga	Antal kommuner	
	2012	2013
Ansökning om och uppsägning av barnomsorgsplats kan göras som e-tjänst via webben?	94	127
Man kan ansöka om plats i grundskola på kommunens webb.	16	26
Man kan ansöka om plats på gymnasieskola på kommunens webb.	101	177
Äldre betygskopior kan beställas via webben.	21	32
Man kan ansöka om färdtjänst på kommuns webb.	6	10
Man kan ansöka om parkeringstillstånd på kommunens webb.	5	17
Det ges möjlighet att kunna göra ansökan om bygglov på kommunens webb.	24	58
Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan.	17	45
Det finns möjlighet att söka föreningsbidrag på kommunens webb.	20	36

Helt tydligt är att alla e-tjänster ökar i kommunerna. Det är över 70 kommuner fler som erbjuder möjligheten att söka till gymnasiet via webben i år än förra året. Det är mer än dubbelt så många kommuner som erbjuder möjligheten att söka bygglov via webben än förra året. Än fler erbjuder möjligheten att följa sin ansökan av bygglov på webben. Fortfarande är det relativt få som erbjuder möjligheten att söka en plats till grundskolan via webb, liksom ansökan om färdtjänst, parkeringstillstånd och föreningsbidrag via webben. Totalt ökar antalet även inom dessa områden mellan 2012 och 2013.

## Samlade resultatredovisningar

2012 gjordes en skärpning av kraven på resultatredovisningar i olika verksamheter. Utgångspunkten är att de ska vara samlade på ett ställe och visa resultat på enhetsnivå. För att få en bild av vad som efterfrågas kan man gå in på Stockholms stads hemsida. Där finns en sådan e-tjänst med resultatredovisningar inom flera verksamhetsområden.

Vi har eftersökt sådana redovisningar inom förskola, grundskola, gymnasium, särskilda boenden och hemtjänst.

Resultat visas nedan.

TABELL 3. Samlade resultatredovisningar.

Fråga	Antal kommuner	
	2012	2013
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla förskolenheter (med till exempel resultat av brukarundersökningar, personaltäthet med mera)	38	52
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla grundskolor.	60	100
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor	14	36
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla särskilda boendena i kommunen	150	164
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla hemtjänstens enheter i kommunen	153	167
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla stödet till funktionshindrade (med till exempel resultat av brukarundersökningar, serviceutbud, med mera)	38	50

Tydligt är att det förekommer mest samlade resultatredovisningar inom äldreomsorgen. Dryga hälften av landets kommuner redovisar sådana. I de flesta fallen är detta en länk till Socialstyrelsens Äldreguide. En kraftig ökning, näst intill fördubbling, har skett inom grundskolan. I flera av dessa kommuner har man en länk till de jämförelsetjänster som tillhandahålls av Skolverket.

I övrigt får man konstatera att det fortfarande är ett relativt litet antal kommuner som har denna funktion inom gymnasiet, grundskola och förskola. Dock ökar antalet kommuner som har funktionen inom alla områden.

## Hur hitta resultaten?

Resultaten presenteras i den följande texten genom att inom respektive verksamhet kort beskriva vilka frågor som varit i fokus i undersökningen. Därefter presenteras de kommuner som har bäst resultat inom området tillsammans med en övergripande reflektion.

Varje kommuns resultat inom respektive område tillsammans med det sammanlagda resultatet finns beskrivet på sidorna 21–34.

En total och detaljerad beskrivning av resultaten för respektive kommun finns att hämta som Excel-fil på [www.skl.se/kvalitet](http://www.skl.se/kvalitet). Där återges respektive kommuns resultat i varje enskild fråga av de dryga 250 medborgarfrågorna. På Kommun- och landstingsdatabasen [www.kolada.se](http://www.kolada.se) finns totalindex och delindex publicerade och kan presenteras med annan statistik på kommunnivå.

## Öppenhet och påverkan

Området ”öppenhet och påverkan” omfattar 35 frågeställningar där fokus ligger på frågor som på olika sätt berör medborgarnas möjlighet till att få information om kommunen och de förtroendevalda samt insyn och delaktighet i den demokratiska processen. Har medborgaren möjlighet att ta del av förslag till beslut innan beslut fattas? Har medborgaren möjlighet att framföra synpunkter innan beslut fattas? Förs någon dialog med medborgarna kring aktuella frågor? Ges information om fattade beslut på webbplatsen? Är informationen anpassad så att alla medborgare kan förstå och ta del av den?

Av landets 290 kommuner är det dessa 24 som har det bästa resultatet:

TABELL 4. Bästa resultat i kommunens öppenhet och medborgarnas möjlighet till påverkan.

Sandviken	97 %
Stockholm	97 %
Umeå	97 %
Lomma	94 %
Uddevalla	94 %
Falkenberg	91 %
Karlskoga	91 %
Kristinehamn	91 %
Piteå	91 %
Tyresö	91 %
Malmö	90 %
Arboga	89 %
Arvika	89 %
Karlstad	89 %
Lidingö	89 %
Linköping	89 %
Lycksele	89 %
Nacka	89 %
Sigtuna	89 %
Sundbyberg	89 %
Trollhättan	89 %
Vänersborg	89 %
Västerås	89 %
Östersund	89 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 63 % och för 2013 68 %.

## Förskola

Undersökningen inom området förskola omfattar 18 frågor. Fokusområde är bland annat information om de olika förskoleenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, profil, geografisk läge, valmöjligheter, öppettider, stängningsdagar och kosthållning. Vidare ställs frågor på verksamheten rörande avgifter, väntetid, hur man får förtur, hur man anmäler intresse och hur barn med allergi tas emot. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar, och möjligheten att jämföra förskolenheter avseende resultat.

Förutom detta har även information om hur föräldrasamverkan sker och hur man kan framföra synpunkter och klagomål undersökts.

Av landets 290 kommuner är det dessa 21 som har det bästa resultatet:

TABELL 5. Kvalitet förskola.

Kommun	Svarsandel
Danderyd	100 %
Eskilstuna	100 %
Eslöv	100 %
Helsingborg	100 %
Huddinge	100 %
Järfälla	100 %
Karlskoga	100 %
Karlstad	100 %
Laholm	100 %
Linköping	100 %
Mark	100 %
Mjölby	100 %
Nyköping	100 %
Täby	100 %
Uddevalla	100 %
Upplands Väsby	100 %
Upplands-Bro	100 %
Vallentuna	100 %
Österåker	100 %
Gnesta	96 %
Hammarö	96 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 72 % och för 2013 78 %.

## Grundskola

Informationsgranskningen av grundskolan omfattar 16 frågor med fokus på information om de olika skolenheterna såsom en samlad beskrivning med kontaktuppgifter, geografisk läge, datum för skolstart, lovdagar, valmöjligheter och pedagogisk inriktning. Likaså ingår frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, elevhälsovård, föräldrasamverkan, arbete med mobbning och individuella utvecklingsplaner. Kvalitet och resultat fångas också med frågor rörande kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 14 som har det bästa resultatet:

TABELL 6. Svarsfrekvens grundskola.

Kommun	Svarsandel
Botkyrka	100 %
Eskilstuna	100 %
Haninge	100 %
Lidingö	100 %
Linköping	100 %
Ljungby	100 %
Nacka	100 %
Sollentuna	100 %
Täby	100 %
Uddevalla	100 %
Vallentuna	100 %
Järfälla	96 %
Karlskrona	96 %
Lund	96 %

Medel för alla landets kommuner var 77 % för 2012 och för 2013 80 %.

## Gymnasium

Informationsgranskningen av gymnasieskolan omfattar 16 frågor med inriktning på information om de olika skolenheterna såsom exempelvis, skolornas program och inriktning, hur man väljer och anmäler sig, skolmaten, regler för bussresor, datum för skolstart och lovdagar samt matsedel. Likaså ingår frågor om inflytande och samverkan innefattande elevinflytande, arbete med mobbning, vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun och individuella utvecklingsplaner. Information om kvalitet och resultat fångas med frågor avseende kvalitetsredovisningar och möjligheten att jämföra skolenheter avseende resultat.

Av landets 290 kommuner är det dessa 17 som har det bästa resultatet:

TABELL 7. Svarefrekvens gymnasium.

Kommun	Svarsandel
Eskilstuna	100 %
Karlstad	100 %
Linköping	100 %
Västerås	100 %
Örebro	100 %
Solna	96 %
Arvika	94 %
Falkenberg	94 %
Helsingborg	94 %
Järfälla	94 %
Kramfors	94 %
Norrköping	94 %
Nyköping	94 %
Sandviken	94 %
Sundsvall	94 %
Gotland	90 %
Örnsköldsvik	90 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 64 % och för 2013 72 %.

## Äldreomsorg

Undersökningen inom området äldreomsorg omfattar 23 frågor. Flera frågor har fokus på att ge en bild av hur det går till att få hjälp och vad man kan få för hjälp. Förutom detta har information sökts om vilka särskilda boenden som finns, var de är belägna och dess verksamhet. Information om avgifter, kostnader och väntetider är viktiga frågor för den äldre och har därför tagits med. Kvalitetsredovisningar, brukarundersökningar, kontakten med anhöriga, hur man kan överklaga beslut, framföra synpunkter och klagomål har även varit i fokus.

Av landets 290 kommuner är det dessa 7 som har det bästa resultatet:

TABELL 8. Svarefrekvens äldreomsorg.

Kommun	Svarsandel
Falköping	100 %
Forshaga	100 %
Nynäshamn	100 %
Osby	100 %
Sundsvall	100 %
Östersund	100 %
Vänersborg	97 %

Därefter 39 kommuner med 96 poäng.

Medel för alla landets kommuner var för 2012 78 % och för 2013 83 %.

## Individ- och familjeomsorg

Informationsundersökningen inom detta område inriktar sig bland annat på hur man gör för att söka hjälp och vilken hjälp man kan få. Väntetider, eventuella avgifter och hur man gör när man inte är nöjd med beslut eller kontakt har även eftersökts. Förutom detta har även information om kvalitetsredovisningar, sekretessregler, vart man kan vända sig efter kontorstid med mera varit i fokus. Totalt har undersökningen inom detta område omfattat 13 frågor.

Av landets 290 kommuner är det dessa 25 som har det bästa resultatet:

TABELL 9. Svarsfrekvens individ- och familjeomsorg.

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Avesta	100 %
Bengtstors	100 %
Borlänge	100 %
Botkyrka	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Hofors	100 %
Huddinge	100 %
Jönköping	100 %
Lidingö	100 %
Linköping	100 %
Lomma	100 %
Ludvika	100 %
Lysekil	100 %
Nacka	100 %
Norrköping	100 %
Salem	100 %
Strängnäs	100 %
Sundbyberg	100 %
Trollhättan	100 %
Tyresö	100 %
Uddevalla	100 %
Umeå	100 %
Upplands-Bro	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 78 % och för 2013 84 %.

## Handikappomsorg

Informationen på kommunernas webbplats omfattar 13 frågor och de handlar exempelvis om information kring hur man söker hjälp, vilka insatser kommunen erbjuder, kontaktuppgifter, resultatredovisningar och om det finns information om handikapporganisationer och handikappråd.

Av landets 290 kommuner är det dessa 12 som har det bästa resultatet:

TABELL 10. Svarsfrekvens handikappomsorg.

Kommun	Svarsandel
Härryda	92 %
Karlstad	92 %
Katrineholm	92 %
Trollhättan	87 %
Forshaga	85 %
Klippan	85 %
Nacka	85 %
Umeå	85 %
Kungsbacka	79 %
Markaryd	79 %
Stockholm	79 %
Töreboda	79 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 57 % och för 2013 62 %.



## Bygga och bo

Granskningen inom detta område omfattar 25 frågor och handlar till stor del om de frågor som medborgaren står inför när han/hon vill förändra sitt boende. Frågor om avgifter, väntetider, tillgänglighet av tomter, lediga bostäder, budgetrådgivning med mera, har exempelvis ställts i undersökningen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 28 som har det bästa resultatet:

TABELL 11. Svarsfrekvens boende.

Kommun	Svarsandel
Karlstad	100 %
Trollhättan	100 %
Uddevalla	100 %
Åre	100 %
Borås	96 %
Båstad	96 %
Halmstad	96 %
Hammarö	96 %
Helsingborg	96 %
Håbo	96 %
Kalmar	96 %
Laholm	96 %
Lerum	96 %
Lidingö	96 %
Ludvika	96 %
Lysekil	96 %
Mörbylånga	96 %
Nacka	96 %
Norrköping	96 %
Norrtälje	96 %
Orust	96 %
Partille	96 %
Tierp	96 %
Uppsala	96 %
Värnamo	96 %
Västervik	96 %
Västerås	96 %
Växjö	96 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 78 % och för 2013 83 %.

## Gator, vägar och miljö

Frågorna i detta avsnitt bygger på 19 vanliga frågor som medborgarna ställer till kommunen om exempelvis parkering, trafikstörningar, kartor över cykelvägar, underhåll, snöröjning, avgifter, sopsortering och återvinningsstationer.

Av landets 290 kommuner är det dessa 27 som har det bästa resultatet:

TABELL 12. Svarsfrekvens gator, vägar och miljö.

Kommun	Svarsandel
Boden	100 %
Eskilstuna	100 %
Forshaga	100 %
Göteborg	100 %
Helsingborg	100 %
Huddinge	100 %
Kramfors	100 %
Kristianstad	100 %
Kungsbacka	100 %
Lerum	100 %
Lund	100 %
Malmö	100 %
Mark	100 %
Mölnådal	100 %
Norrköping	100 %
Piteå	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Skövde	100 %
Sundsvall	100 %
Sunne	100 %
Tibro	100 %
Trelleborg	100 %
Trollhättan	100 %
Uddevalla	100 %
Vallentuna	100 %
Västerås	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 79 % och för 2013 83 %.

## Tillstånd, tillsyn och näringsliv

Inom detta område ingår frågor som berör tillstånd, tillsyn, avgifter, näringsliv, internationellt samarbete, folkhälsoarbete samt krishantering. Totalt är det 12 frågor som ingår i området. Näringslivsinformation skiljer sig från övriga områden. Här är det näringsidkarnas behov som står i centrum och inte enbart medborgarnytta, som de övriga områdena gör. Frågorna berör olika stöd till företagare såsom lokaler och kontaktpunkter med andra företagare.

Av landets 290 kommuner är det 181 kommuner, dvs. över 60 % av kommunerna som har 100 % svar på frågorna. Dessa finns redovisade i filerna *Top 20* samt i den totala *Resultatsammanställningen*.

Medel för alla landets kommuner var 2012 93 % och för 2013 95 %.

## Kultur och fritid

Området omfattar totalt 16 frågor såsom exempelvis hur man startar en förening, föreningsregister, kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet. Förutom detta även frågor om det lokala utbudet av aktiviteter och arrangemang, badplatser, information om lån/förhyrning av fritidslokaler, bibliotekens och fritidsanläggningars utbud och öppettider samt karta över intressanta platser i kommunen.

Av landets 290 kommuner är det dessa 13 som har det bästa resultatet:

TABELL 13. Svarsfrekvens kultur och fritid.

Kommun	Svarsandel
Avesta	94 %
Boden	94 %
Borlänge	94 %
Enköping	94 %
Gislaved	94 %
Haninge	94 %
Hässleholm	94 %
Kristianstad	94 %
Piteå	94 %
Stockholm	94 %
Örebro	94 %
Eskilstuna	90 %
Göteborg	90 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 75 % och för 2013 77 %.

## Sökfunktion

Det kanske inte alltid finns någon rubrik som stämmer med den specifika fråga man vill ha svar på. Sökfunktionen blir då viktig. Undersökningen utgår här från 19 enkla frågor, som exempelvis: var ligger kommunhuset, biblioteket och sopstationen eller om det finns en bostadsförmedling, friskolor, turistbyrå och simhall i kommunen. Andra frågor är när man får elda utomhus, hur hög skatten är, vem som är kommunchef och vad kommunalrådet heter.

Av landets 290 kommuner är det dessa 29 som har det bästa resultatet:

TABELL 14. Svarsfrekvens sökfunktion.

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Avesta	100 %
Berg	100 %
Boden	100 %
Bräcke	100 %
Eskilstuna	100 %
Forshaga	100 %
Gullspång	100 %
Haninge	100 %
Helsingborg	100 %
Håbo	100 %
Järfälla	100 %
Karlstad	100 %
Kristianstad	100 %
Lidingö	100 %
Ljungby	100 %
Luleå	100 %
Mark	100 %
Nacka	100 %
Nordmaling	100 %
Norrköping	100 %
Rättvik	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Skellefteå	100 %
Säffle	100 %
Tyresö	100 %
Uddevalla	100 %
Värmdö	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 73 % och för 2013 78 %.

## Helheten

Om man slår samman de olika områdena och försöker få en helhetsbild av vilka kommuner i landet som svarar mest på de över två hundra medborgarfrågorna och därmed har de ”bästa” webbsidorna, så ger det följande lista.

Av landets 290 kommuner är det dessa 25 som har det bästa resultatet:

TABELL 15. Svarsfrekvens helheten.

Kommun	Svarsandel
Uddevalla	95 %
Karlstad	94 %
Lidingö	92 %
Nacka	92 %
Örebro	92 %
Sandviken	92 %
Eskilstuna	92 %
Helsingborg	91 %
Huddinge	91 %
Tyresö	91 %
Umeå	91 %
Arboga	91 %
Stockholm	91 %
Västerås	90 %
Haninge	90 %
Järfälla	90 %
Linköping	90 %
Trollhättan	90 %
Vänersborg	89 %
Forshaga	89 %
Norrköping	89 %
Kristianstad	89 %
Södertälje	89 %
Nyköping	89 %
Botkyrka	89 %

Medel för alla landets kommuner 2012 74 % och för 2013 79 %.

## Sammanställning av svarsfrekvens per kommun

På följande uppslag finns samtliga kommuners resultat inom respektive undersökningsområde presenterat. Siffrorna anger den procentandel svar som hittats på de frågor som ställts. Det totala medelvärdet för varje kommun finns även angivet. Varje område har därefter färgsatts utifrån procentandelen

svar. Röd färg motsvarar 0–49 % svar på frågorna, 50–79 % motsvarar gul färg och 80–100 % svar har grön färg.

Den totala sammanställningen med alla frågor och resultat finns att hämta på [www.skl.se/kvalitet](http://www.skl.se/kvalitet) och [www.kolada.se](http://www.kolada.se)

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Ale-Finspång kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Ale	77	94	88	75	96	92	62
Alingsås	74	94	79	88	87	85	69
Alvesta	66	67	69	81	91	92	62
Aneby	41	50	50	25	87	85	54
Arboga	89	91	94	88	83	100	77
Arjeplog	46	39	50	69	48	72	54
Arvidsjaur	63	50	65	63	83	85	46
Arvika	89	69	75	94	83	85	69
Askersund	57	52	81	69	83	92	56
Avesta	78	72	77	88	80	100	67
Bengtstors	80	83	94	88	91	100	69
Berg	84	72	75	81	78	92	62
Bjurholm	43	67	81	73	57	85	23
Bjuv	46	83	75	25	83	85	69
Boden	74	83	75	75	74	92	77
Bollebygd	60	78	75	75	83	85	62
Bollnäs	74	83	81	50	78	92	69
Borgholm	71	61	69	52	74	77	46
Borlänge	70	89	83	81	84	100	62
Borås	77	89	90	71	91	69	62
Botkyrka	78	94	100	77	93	100	69
Boxholm	55	78	65	71	61	92	31
Bromölla	69	72	90	77	83	77	62
Bräcke	63	50	63	75	78	85	54
Burlöv	83	69	81	52	87	85	62
Båstad	80	63	81	69	84	69	54
Dals-Ed	63	67	69	75	62	69	69
Danderyd	75	100	88	88	87	92	62
Degerfors	61	72	65	88	58	85	54
Dorotea	63	67	65	56	65	77	54
Eda	71	78	71	81	74	92	77
Ekerö	78	94	94	69	83	77	62
Eksjö	70	89	90	69	78	85	62
Emmaboda	63	56	71	75	80	77	62
Enköping	69	91	94	56	84	79	54
Eskilstuna	78	100	100	100	87	87	69
Eslöv	75	100	79	75	87	85	62
Essunga	70	72	69	63	93	85	69
Fagersta	71	63	88	48	87	92	72
Falkenberg	91	72	81	94	84	100	69
Falköping	74	83	90	81	100	100	72
Falun	69	78	71	56	87	69	62
Filipstad	50	61	52	83	57	77	62
Finspång	66	78	69	54	96	69	46

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Ale-Finspång kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Ale	84	95	100	81	84	86
Alingsås	88	89	100	88	95	86
Alvesta	84	95	100	75	89	81
Aneby	80	79	75	81	74	65
Arboga	88	95	100	81	100	91
Arjeplog	53	44	83	50	68	56
Arvidsjaur	76	84	83	75	58	69
Arvika	84	89	100	81	95	84
Askersund	64	65	100	69	58	71
Avesta	92	95	100	94	100	87
Bengtstors	80	74	100	75	84	85
Berg	84	89	100	75	100	83
Bjurholm	76	42	100	63	53	64
Bjuv	76	79	92	75	74	72
Boden	92	100	100	94	100	86
Bollebygd	88	65	83	63	63	73
Bollnäs	80	75	100	75	89	79
Borgholm	84	79	100	81	47	70
Borlänge	88	79	100	94	53	82
Borås	96	95	100	75	79	83
Botkyrka	84	91	100	88	89	89
Boxholm	60	37	67	69	53	62
Bromölla	80	84	92	75	79	78
Bräcke	81	63	92	65	100	72
Burlöv	77	91	92	71	89	78
Båstad	96	81	92	69	89	77
Dals-Ed	73	74	100	63	74	72
Danderyd	84	91	83	81	74	84
Degerfors	76	53	100	81	74	72
Dorotea	60	65	83	69	74	67
Eda	81	84	92	75	95	81
Ekerö	80	82	100	88	95	84
Eksjö	92	89	100	81	84	82
Emmaboda	64	70	94	81	53	71
Enköping	84	95	92	94	89	82
Eskilstuna	88	100	100	90	100	92
Eslöv	80	84	100	81	68	81
Essunga	84	68	92	75	95	78
Fagersta	80	74	92	69	79	76
Falkenberg	88	89	100	88	84	87
Falköping	84	89	100	75	79	86
Falun	88	95	100	81	53	76
Filipstad	88	40	92	81	74	68
Finspång	88	79	83	69	74	73

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Flen-Jokkmokk kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Flen	66	72	69	81	83	77	54
Forshaga	86	83	88	69	100	85	85
Färgelanda	74	61	69	56	71	95	62
Gagnef	44	46	63	38	57	49	49
Gislaved	69	72	88	81	96	92	77
Gnesta	66	96	81	65	74	85	62
Gnosjö	51	83	67	65	74	92	62
Gotland	69	80	81	90	78	95	72
Grums	57	69	81	79	74	92	72
Grästorp	64	56	75	81	87	85	62
Gullspång	71	94	94	67	96	79	64
Gällivare	55	72	69	81	74	69	54
Gävle	70	83	81	75	88	74	54
Göteborg	80	94	88	69	83	85	69
Götene	74	83	88	63	88	92	62
Habo	41	78	71	56	74	92	64
Hagfors	43	56	56	69	78	92	54
Hallsberg	50	80	94	75	68	69	41
Hallstahammar	60	67	88	50	71	77	46
Halmstad	63	78	81	65	80	77	62
Hammarö	77	96	81	77	74	92	69
Haninge	83	83	100	88	91	92	72
Haparanda	64	52	69	63	68	85	38
Heby	55	61	81	50	83	92	54
Hedemora	71	67	63	81	74	56	62
Helsingborg	81	100	94	94	87	92	69
Herrljunga	54	50	81	69	87	95	38
Hjo	71	50	67	71	83	92	62
Hofors	50	67	63	50	75	100	46
Huddinge	80	100	94	75	96	100	77
Hudiksvall	63	83	75	75	78	87	62
Hultsfred	69	83	81	75	83	92	69
Hylte	63	61	75	75	83	79	62
Håbo	64	78	83	77	96	79	54
Hällefors	45	80	77	50	78	64	62
Härjedalen	77	61	75	69	67	87	49
Härnösand	70	83	79	81	78	85	62
Härryda	71	94	94	81	96	92	92
Hässleholm	52	78	81	75	87	85	69
Höganäs	75	83	75	75	75	92	54
Högsby	70	72	56	69	78	77	62
Hörby	46	33	48	44	57	69	46
Höör	65	78	81	50	84	62	62
Jokkmokk	29	56	63	81	58	77	46

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Flen-Jokkmokk kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Flen	84	89	100	69	58	75
Forshaga	88	100	100	88	100	89
Färgelanda	76	58	92	75	74	72
Gagnef	72	58	75	83	53	57
Gislaved	88	93	100	94	89	87
Gnesta	85	89	83	77	58	77
Gnosjö	77	75	75	81	74	73
Gotland	88	74	100	88	74	82
Grums	80	65	100	83	68	77
Grästorp	68	84	86	63	79	74
Gullspång	84	95	100	69	100	84
Gällivare	68	74	83	75	47	68
Gävle	84	91	100	81	84	80
Göteborg	88	100	92	90	89	86
Götene	84	86	100	88	74	82
Habo	84	70	86	81	79	73
Hagfors	65	58	69	40	68	62
Hallsberg	80	79	92	81	68	73
Hallstahammar	88	74	92	75	63	71
Halmstad	96	95	92	81	79	79
Hammarö	96	79	100	88	58	82
Haninge	88	89	100	94	100	90
Haparanda	69	75	100	52	84	68
Heby	88	95	100	75	79	76
Hedemora	80	74	100	81	53	72
Helsingborg	96	100	100	81	100	91
Herrljunga	77	63	100	81	63	72
Hjo	64	63	75	75	58	69
Hofors	76	54	92	69	58	67
Huddinge	88	100	100	85	95	91
Hudiksvall	80	84	100	81	79	79
Hultsfred	84	89	100	88	84	83
Hylte	80	79	92	88	79	76
Håbo	96	86	100	81	100	83
Hällefors	65	79	92	75	79	71
Härjedalen	92	84	100	58	74	74
Härnösand	88	79	100	81	95	82
Härryda	88	89	100	75	84	88
Hässleholm	88	65	100	94	68	79
Höganäs	84	81	100	81	58	78
Högsby	65	74	100	69	68	72
Hörby	64	79	100	31	58	56
Höör	84	79	100	81	74	75
Jokkmokk	68	68	75	63	63	62



TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Järfälla-Lund kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Järfälla	86	100	96	94	83	92	62
Jönköping	67	89	94	88	91	100	69
Kalix	71	89	88	75	70	85	62
Kalmar	77	83	88	44	91	85	62
Karlsborg	50	78	69	63	78	77	46
Karlshamn	69	83	77	69	91	87	62
Karlskoga	91	100	90	79	88	85	62
Karlskrona	77	85	96	75	91	69	77
Karlstad	89	100	94	100	96	92	92
Katrineholm	78	78	81	77	96	85	92
Kil	71	78	69	75	75	77	54
Kinda	72	78	88	69	96	92	69
Kiruna	41	78	65	63	74	85	62
Klippan	56	74	81	75	93	85	85
Knivsta	74	72	88	88	84	67	46
Kramfors	80	72	94	94	87	92	62
Kristianstad	77	83	88	88	96	87	69
Kristinehamn	91	69	75	63	91	79	69
Krokom	47	78	81	69	74	85	56
Kumla	63	83	79	81	83	69	62
Kungsbacka	74	91	94	83	83	85	79
Kungsör	65	83	88	67	83	79	64
Kungälv	68	91	81	63	88	85	69
Kävlinge	66	81	81	44	87	85	62
Köping	78	94	94	83	91	85	54
Laholm	80	100	88	69	87	92	62
Landskrona	80	72	69	69	87	77	54
Laxå	33	61	81	63	80	85	49
Lekeberg	60	78	81	44	83	77	62
Leksand	64	83	88	75	78	77	62
Lerum	80	94	94	88	91	87	56
Lessebo	45	67	75	75	57	69	62
Lidingö	89	83	100	88	96	100	69
Lidköping	74	89	75	88	87	92	69
Lilla Edet	54	83	81	71	75	92	64
Lindesberg	66	61	88	56	78	92	69
Linköping	89	100	100	100	87	100	54
Ljungby	80	83	100	77	96	92	69
Ljusdal	77	78	94	75	91	69	69
Ljusnarsberg	66	67	83	38	61	69	49
Lomma	94	89	88	63	96	100	72
Ludvika	63	72	88	63	71	100	64
Luleå	83	78	88	88	87	92	64
Lund	83	78	96	88	96	92	74

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Järfälla-Lund kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Järfälla	88	91	100	88	100	90
Jönköping	88	91	100	88	95	88
Kalix	80	74	83	81	74	78
Kalmar	96	89	100	77	95	82
Karlsborg	88	68	92	75	84	72
Karlshamn	72	81	92	81	74	78
Karlskoga	88	79	100	81	89	86
Karlskrona	80	95	100	75	89	84
Karlstad	100	95	100	75	100	94
Katrineholm	92	84	100	75	79	85
Kil	76	89	92	81	79	76
Kinda	92	95	92	69	74	82
Kiruna	84	84	83	65	74	72
Klippan	88	68	92	69	84	79
Knivsta	88	89	100	75	89	80
Kramfors	76	100	100	75	95	86
Kristianstad	88	100	100	94	100	89
Kristinehamn	84	84	92	69	74	78
Krokom	73	63	100	75	63	72
Kumla	88	86	100	75	63	78
Kungsbacka	88	100	100	81	89	87
Kungsör	88	95	100	75	95	82
Kungälv	92	95	100	75	95	84
Kävlinge	84	89	92	81	79	78
Köping	85	84	92	81	95	85
Laholm	96	79	100	81	79	84
Landskrona	77	84	100	88	58	76
Laxå	61	68	100	75	68	69
Lekeberg	77	84	100	69	79	75
Leksand	88	93	100	75	63	79
Lerum	96	100	100	81	89	88
Lessebo	80	74	75	63	58	67
Lidingö	96	96	100	88	100	92
Lidköping	88	95	100	88	84	86
Lilla Edet	88	95	100	75	89	81
Lindesberg	88	63	92	88	68	76
Linköping	84	95	100	81	84	90
Ljungby	88	91	100	81	100	88
Ljusdal	92	86	100	75	95	83
Ljusnarsberg	88	42	75	65	63	64
Lomma	93	95	100	81	84	88
Ludvika	96	95	100	88	63	80
Luleå	84	95	100	88	100	87
Lund	88	100	100	81	74	88

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Lycksele-Ragunda kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Lycksele	89	89	88	63	78	62	62
Lysekil	69	56	88	63	74	100	54
Malmö	90	67	79	75	84	92	64
Malung-Sälen	66	78	77	56	78	85	62
Malå	52	61	58	44	65	77	54
Mariestad	69	89	90	67	84	77	62
Mark	72	100	88	75	74	85	54
Markaryd	69	83	88	69	91	95	79
Mellerud	74	67	75	65	74	85	69
Mjölby	74	100	75	81	83	77	62
Mora	75	72	81	81	78	92	64
Motala	72	78	94	81	91	69	62
Mullsjö	52	74	81	60	91	72	41
Munkedal	83	78	88	69	96	92	77
Munkfors	55	44	88	88	65	85	69
Mölnadal	77	83	94	88	96	85	69
Mönsterås	43	57	88	75	96	77	54
Mörbylånga	57	67	81	56	88	85	62
Nacka	89	94	100	69	96	100	85
Nora	60	78	88	81	83	72	41
Norberg	66	78	81	56	80	85	62
Nordanstig	77	67	88	71	87	79	62
Nordmaling	65	89	88	81	88	77	62
Norrköping	74	83	81	94	96	100	77
Norrtälje	61	89	88	75	96	85	62
Norsjö	74	67	88	81	78	79	62
Nybro	71	94	81	81	78	92	69
Nykvarn	71	72	75	56	87	87	46
Nyköping	69	100	88	94	96	85	77
Nynäshamn	74	78	94	77	100	92	69
Nässjö	77	67	77	69	71	79	56
Ockelbo	54	50	58	25	74	77	62
Olofström	77	56	81	69	65	62	62
Orsa	70	78	81	63	91	92	69
Orust	83	83	88	69	80	85	62
Osby	69	78	81	81	100	85	54
Oskarshamn	69	80	81	75	78	85	54
Ovanåker	69	72	81	63	78	69	46
Oxelösund	86	89	88	81	78	72	54
Pajala	34	39	58	56	49	62	54
Partille	77	83	88	81	87	92	62
Perstorp	50	61	58	44	78	85	46
Piteå	91	78	88	88	87	79	62
Ragunda	46	56	75	81	65	85	54

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Lycksele-Ragunda kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Lycksele	88	84	100	88	79	81
Lysekil	96	68	100	75	68	76
Malmö	84	100	100	75	84	83
Malung-Sälen	80	79	83	75	89	76
Malå	80	74	75	75	89	67
Mariestad	85	95	100	81	95	83
Mark	85	100	100	75	100	84
Markaryd	88	84	100	81	79	84
Mellerud	76	84	100	75	74	77
Mjölby	85	89	100	81	95	84
Mora	72	79	100	88	95	81
Motala	85	95	100	81	79	82
Mullsjö	80	75	92	75	68	72
Munkedal	92	70	100	69	63	81
Munkfors	56	53	92	75	79	71
Mölnadal	88	100	100	75	89	87
Mönsterås	84	91	83	81	63	74
Mörbylånga	96	89	78	81	89	77
Nacka	96	95	100	81	100	92
Nora	89	74	100	81	53	75
Norberg	81	89	83	75	47	74
Nordanstig	84	68	100	81	89	79
Nordmaling	80	81	100	81	100	83
Norrköping	96	100	100	71	100	89
Norrtälje	96	95	100	81	84	84
Norsjö	76	79	100	75	68	77
Nybro	88	89	92	81	84	83
Nykvarn	92	89	75	81	63	75
Nyköping	88	95	100	81	95	89
Nynäshamn	84	95	100	81	89	86
Nässjö	72	91	100	81	63	75
Ockelbo	84	84	100	75	63	67
Olofström	80	79	83	58	74	71
Orsa	88	95	83	56	53	77
Orust	96	84	92	81	79	82
Osby	80	74	83	81	68	78
Oskarshamn	92	86	100	81	74	80
Ovanåker	81	89	100	75	79	75
Oxelösund	81	89	100	81	63	80
Pajala	72	89	75	56	74	60
Partille	96	89	100	88	89	86
Perstorp	68	95	92	75	58	68
Piteå	89	100	100	94	95	88
Ragunda	64	79	83	69	68	69

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Robertsfors-Tibro kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Robertsfors	51	72	56	69	78	77	33
Ronneby	77	83	81	71	83	92	62
Rättvik	69	72	88	75	70	77	64
Sala	77	83	75	63	84	77	54
Salem	57	78	81	75	91	100	69
Sandviken	97	85	94	94	93	92	69
Sigtuna	89	89	94	69	91	92	62
Simrishamn	55	72	88	79	96	92	69
Sjöbo	61	78	75	75	84	77	56
Skara	60	94	75	56	78	85	69
Skellefteå	83	89	88	75	91	77	77
Skinnskatteberg	54	56	81	65	74	77	41
Skurup	60	78	81	65	96	69	69
Skövde	74	94	88	75	74	85	54
Smedjebacken	67	56	75	56	96	85	62
Sollefteå	66	83	88	81	91	79	62
Sollentuna	80	85	100	75	96	92	72
Solna	71	89	90	96	91	92	62
Sorsele	49	33	44	63	65	62	46
Sotenäs	65	78	94	88	87	85	77
Staffanstorps	77	78	73	69	87	85	77
Stenungsund	66	89	88	75	87	77	69
Stockholm	97	94	88	77	87	92	79
Storfors	63	39	69	71	80	62	41
Storuman	54	72	56	65	71	77	62
Strängnäs	77	94	94	75	70	100	62
Strömstad	74	83	75	56	83	69	72
Strömsund	71	61	88	63	83	92	62
Sundbyberg	89	94	94	69	91	100	69
Sundsvall	70	89	88	94	100	92	69
Sunne	72	89	88	88	87	85	62
Surahammar	57	83	81	69	70	92	54
Svalöv	69	80	81	75	80	77	54
Svedala	71	83	75	75	83	92	54
Svenljunga	56	72	94	73	87	92	69
Säffle	84	78	77	81	96	85	77
Säter	57	78	83	81	80	77	54
Sävsjö	51	67	81	63	87	85	56
Söderhamn	74	89	75	77	96	92	69
Söderköping	57	94	63	69	78	77	46
Södertälje	86	85	94	88	96	92	69
Sölvesborg	66	91	75	71	83	64	62
Tanum	77	89	94	83	91	92	77
Tibro	57	61	75	75	91	62	54

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Robertsfors-Tibro kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	<b>Totalt: Medelvärde tolv områden</b>
Robertsfors	76	53	67	69	32	61
Ronneby	80	95	100	81	95	83
Rättvik	80	74	92	75	100	78
Sala	92	91	100	81	79	80
Salem	80	75	92	81	79	80
Sandviken	88	100	100	88	100	92
Sigtuna	80	100	100	81	100	87
Simrishamn	88	63	100	81	58	78
Sjöbo	88	79	100	75	89	78
Skara	73	79	100	71	79	77
Skellefteå	88	95	100	81	100	87
Skinnskatteberg	88	53	92	56	47	65
Skurup	88	79	100	77	74	78
Skövde	88	100	100	81	89	84
Smedjebacken	88	79	100	69	74	76
Sollefteå	84	89	92	81	84	82
Sollentuna	77	88	92	81	95	86
Solna	80	95	100	81	84	86
Sorsele	68	63	92	63	74	60
Sotenäs	77	79	92	81	74	81
Staffanstorp	88	89	100	69	68	80
Stenungsund	88	84	100	88	95	84
Stockholm	88	95	100	94	95	91
Storfors	61	42	92	56	47	60
Storuman	80	68	86	71	74	70
Strängnäs	88	79	100	81	68	82
Strömstad	88	84	100	81	74	78
Strömsund	77	79	100	81	63	77
Sundbyberg	72	95	100	88	89	88
Sundsvall	88	100	100	88	74	88
Sunne	92	100	100	81	79	85
Surahammar	84	75	100	69	68	75
Svalöv	76	86	100	65	68	76
Svedala	84	89	100	75	53	78
Svenljunga	88	89	100	81	74	81
Säffle	76	81	100	75	100	84
Säter	81	81	83	81	68	75
Sävsjö	88	86	83	71	74	74
Söderhamn	88	79	92	81	89	83
Söderköping	88	96	100	75	89	78
Södertälje	92	95	100	88	84	89
Sölvesborg	80	89	100	81	84	79
Tanum	85	95	92	81	95	88
Tibro	84	100	92	75	84	76

TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Tidaholm-Västerås kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Tidaholm	57	67	81	88	84	85	64
Tierp	77	83	71	88	87	92	46
Timrå	70	67	88	63	96	92	77
Tingsryd	77	83	94	88	77	92	62
Tjörn	63	89	88	88	91	92	69
Tomelilla	62	83	90	63	87	77	69
Torsby	69	67	75	75	74	85	69
Torsås	63	63	69	56	78	85	62
Tranemo	70	67	75	63	70	77	54
Tranås	69	78	65	56	84	79	54
Trelleborg	83	94	81	81	87	77	62
Trollhättan	89	89	88	75	91	100	87
Trosa	77	85	88	75	74	77	62
Tyresö	91	94	94	81	96	100	69
Täby	66	100	100	81	93	92	56
Töreboda	54	78	75	69	91	69	79
Uddevalla	94	100	100	88	91	100	77
Ulricehamn	63	94	54	63	74	69	54
Umeå	97	89	88	88	87	100	85
Upplands Väsby	83	100	94	75	84	85	62
Upplands-Bro	70	100	88	75	87	100	69
Uppsala	74	94	88	83	96	92	62
Uppvidinge	80	61	81	56	78	69	62
Vadstena	51	61	75	63	65	62	38
Vaggeryd	63	67	56	69	78	77	69
Valdemarsvik	55	61	69	69	91	62	62
Vallentuna	74	100	100	88	80	92	46
Vansbro	47	52	81	69	65	69	46
Vara	70	74	75	75	80	85	69
Varberg	80	85	81	81	87	85	69
Vaxholm	57	83	88	63	83	77	62
Vellinge	63	94	94	81	93	69	72
Vetlanda	71	78	85	88	91	85	62
Vilhelmina	60	69	44	69	83	64	49
Vimmerby	60	83	81	63	83	85	62
Vindeln	57	72	52	69	71	85	54
Vingåker	57	67	69	75	91	69	62
Vårgårda	66	80	63	69	75	69	62
Vänersborg	89	89	88	88	97	92	77
Vännäs	70	72	71	69	83	85	77
Värmdö	74	94	94	73	96	92	62
Värnamo	66	67	69	81	91	72	62
Västervik	63	83	75	63	83	85	62
Västerås	89	78	94	100	96	92	64

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Tidaholm-Västerås kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Tidaholm	84	67	100	77	74	77
Tierp	96	95	92	81	84	83
Timrå	88	95	100	75	89	83
Tingsryd	76	84	83	81	79	81
Tjörn	80	84	92	75	74	82
Tomelilla	84	89	100	81	89	81
Torsby	84	84	100	75	74	78
Torsås	80	86	100	81	89	76
Tranemo	80	74	100	81	58	72
Tranås	88	86	92	77	79	76
Trelleborg	89	100	100	81	89	85
Trollhättan	100	100	100	81	74	90
Trosa	80	84	100	81	84	81
Tyresö	88	96	100	81	100	91
Täby	88	81	83	81	89	84
Töreboda	88	96	100	75	89	80
Uddevalla	100	100	100	88	100	95
Ulricehamn	84	84	100	69	68	73
Umeå	84	95	100	81	95	91
Upplands Väsby	88	95	92	81	84	85
Upplands-Bro	88	95	92	81	84	86
Uppsala	96	95	100	81	84	87
Uppvidinge	76	79	75	75	63	71
Vadstena	76	89	100	56	74	68
Vaggeryd	92	79	100	75	58	74
Valdemarsvik	68	60	75	69	68	67
Vallentuna	84	100	83	81	95	85
Vansbro	80	75	100	75	79	70
Vara	80	81	100	81	63	78
Varberg	92	95	100	81	79	85
Vaxholm	72	89	92	75	42	74
Vellinge	88	84	92	81	84	83
Vetlanda	84	89	100	88	95	85
Vilhelmina	68	58	67	63	74	64
Vimmerby	84	79	100	69	58	76
Vindeln	68	47	83	75	58	66
Vingåker	84	79	100	69	79	75
Vårgårda	68	79	83	75	74	72
Vänersborg	88	89	100	81	95	89
Vännäs	76	84	92	81	89	79
Värmdö	84	91	100	81	100	87
Värnamo	96	95	100	81	74	80
Västervik	96	84	100	81	84	80
Västerås	96	100	100	88	84	90



TABELL 16. Sammanställning svarsfrekvens Växjö-Övertorneå kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Öppenhet och påverkan	Förskola	Grundskola	Gymnasieskola	Äldreomsorg	Individ- och familj	Handikapp-omsorg
Växjö	83	89	81	81	87	85	69
Ydre	51	69	63	67	70	64	54
Ystad	62	94	94	75	96	77	54
Åmål	69	72	75	69	70	85	62
Änge	74	56	69	69	65	85	54
Åre	51	83	75	69	74	85	44
Ärjäng	64	83	81	83	74	85	69
Åsele	66	50	33	46	70	77	62
Åstorp	57	83	81	73	78	77	56
Ätvidaberg	51	78	65	58	74	77	46
Älmhult	80	78	88	75	91	85	62
Älvdalen	53	61	56	69	78	77	54
Älvkarleby	54	72	75	75	74	85	72
Älvsbyn	43	78	63	75	74	77	54
Ängelholm	77	89	81	81	96	92	77
Öckerö	54	94	75	75	83	69	54
Ödeshög	61	67	44	71	67	77	54
Örebro	86	83	94	100	96	92	77
Örkelljunga	57	89	88	56	87	72	54
Örnsköldsvik	77	83	81	90	96	85	69
Östersund	89	78	94	77	100	92	72
Österåker	77	100	81	58	87	92	46
Östhammar	57	94	94	83	96	85	62
Östra Göinge	55	83	81	75	91	85	62
Överkalix	49	67	75	69	52	62	56
Övertorneå	46	67	94	69	61	69	46
<b>Medelvärde per område</b>	<b>68</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>72</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>62</b>

TABELL 16. (Forts.) Sammanställning svarsfrekvens Växjö-Övertorneå kommun. Röd: 0-49 % svar. Gul: 50-79 % svar. Grön: 80-100% svar.

Kommun	Bygga och Bo	Gator/vägar och miljö/renhållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	<b>Totalt: Medelvärde tolv områden</b>
Växjö	96	91	100	88	89	87
Ydre	68	74	83	63	63	66
Ystad	84	74	92	81	63	79
Åmål	80	84	100	75	63	75
Ånge	69	79	100	75	84	73
Åre	100	89	92	63	53	73
Ärjäng	80	74	92	75	89	79
Åsele	64	68	92	69	79	65
Åstorp	71	84	100	69	89	77
Åtvidaberg	84	68	83	81	53	68
Älmhult	84	89	100	75	84	83
Älvdalen	80	74	94	63	68	69
Älvkarleby	73	46	67	69	47	67
Älvsbyn	72	63	92	69	84	70
Ängelholm	88	95	100	81	74	86
Öckerö	80	65	69	81	63	72
Ödeshög	80	54	75	75	53	65
Örebro	92	95	100	94	95	92
Örkelljunga	81	79	100	81	47	74
Örnsköldsvik	88	89	100	81	79	85
Östersund	88	95	100	81	84	88
Österåker	88	70	100	81	84	80
Östhammar	84	79	100	75	74	82
Östra Göinge	64	79	92	75	68	76
Överkalix	60	63	61	56	58	61
Övertorneå	76	68	100	63	63	69
<b>Medelvärde per område</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>95</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>79</b>

## Förbättringsidéer och reflektioner

Undersökningen ger en ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation sommaren 2013. Undersökningsperioden varade under ca 4 månader. Informationen på nätet förändras och utvecklas fort, vilket medför att bilden troligen ser annorlunda ut om ett par år. Undersökningens resultat har fördelen att det tydligt och enkelt visar på starka och svaga sidor i varje kommuns informationsgivning. När en kommun har svaga sidor inom något område visar undersökningen tydligt vilka som har bra information, dvs. de goda exemplen. Med några enkla knapptryckningar på datorn kan man ta del av dessa kommuners information och ”låna” detta till den egna kommunens webbsidor. Förbättringar är inom detta område därför relativt enkla och billiga att genomföra. Det är även enkelt att fortsättningsvis göra egna undersökningar av kommunens webbsidor för att se eventuella förbättringar, genom att låta några externa personer i kommunen granska webben utifrån frågorna i bilagan.

Webbinformation, eller information till medborgare, har visat sig vara ett utmärkt område att arbeta med i nätverksform. I nätverket kan man enkelt jämföra sig med varandra och med andra kom-

muner. Skillnader och identifiering av goda exempel görs lätt. De goda exemplen är sedan en inspiration för den egna kommunens förbättringsarbete.

Den metod som använts i undersökningen kan utvecklas och förfinas. I år tog vi ett steg i den riktningen men mer kan säkert göras framöver. Varje område av de tolv kan kompletteras med ytterligare frågor. Därmed ges en annan bild och resultat. Vi har i denna undersökning velat ge ett slags ”grundläggande” bild utifrån ett medborgarperspektiv. Andra perspektiv skapar andra frågor, vilket aktualiserar en ständig diskussion om ”till vem gör vi vår webb?”

### Ett tips

Alla kommuner svar, cirka 60 000 uppgifter, finns samlade i en Excel-fil som kan hämtas från SKL och RKA:s webbsidor. I filen finns inlagt ett spindeldiagram där man bara väljer den kommun du är intresserad av så fås hela kommunens resultat fram i jämförelse med snittet i landet. Kopiera diagrammet och använd det gärna i presentationer och i den lokala diskussionen om förbättringar kring informationsgivningen till medborgarna.

# Bilaga

## Informationsfrågor

### Öppenhet och påverkan

- › Kommunens hela budget finns presenterad.
- › Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper
- › 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 eventuella nämnder.
- › Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och eventuella nämnder
- › Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och eventuella 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 angivna 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 elektroniskt prenumerera på information från webben?
- › 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
- › Det finns webbinformation på lättläst svenska (Centrum för lättläst gör undersökningen)
- › Det finns lättläst information integrerad i den vanliga webben (Centrum för lättläst gör undersökningen)
- › Kommunen ger möjlighet till att lyssna på informationen
- › Kommunens webbplats är anpassad för synskadade
- › Kommunens webbplats har information på teckenspråk
- › Kommunen har information på andra språk om olika verksamheter. (engelska)
- › Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.
- › Det finns information om de försäkringar som kommunen har inom de olika verksamheterna
- › Finns möjlighet att lämna medborgarförslag eller e-petition via webb?
- › Kommunen använder sig av social medier på webben (ex. facebook)

## Förskola

- ‡ Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen 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.
- ‡ Kommunen presenterar förskolor med annan huvudman än kommunen
- ‡ Det finns information om det går att välja förskola.
- ‡ Det finns information om när förskolorna är öppna.
- ‡ Det finns information om stängningsdaga
- ‡ 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 möjlighet till förtur.
- ‡ Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.
- ‡ Det finns information om vem man kan kontakta om ditt barn har speciella behov, (t ex språk, funktionsnedsättning etc.)
- ‡ Man kan ansöka om plats på förskola på kommunens webb.
- ‡ Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.
- ‡ Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla förskolenheter (med t ex resultat av brukarundersökningar, personaltäthet med mera).
- ‡ Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- ‡ Ansökning om och uppsägning av barnomsorgsplatser kan göras som e-tjänst via webben?

## Grundskola

- ‡ Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma i kommunen inom grundskolan med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.
- ‡ Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger
- ‡ Det finns information om möjligheterna att välja grundskola
- ‡ Man kan ansöka om plats i grundskola på kommunens webb.
- ‡ Det finns information om när skolorna startar, lovdagar, 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 elevhälsovården
- ‡ Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.
- ‡ Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbing
- ‡ Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.
- ‡ Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla grundskolor.
- ‡ 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
- ‡ Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.

## Gymnasieskola

- ‡ Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna som är verksamma inom kommunen inom gymnasieskolan med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner
- ‡ Det finns information om skolornas olika program och inriktning.
- ‡ Det finns information om hur man väljer och anmäler sig till gymnasiet.
- ‡ Man kan ansöka om plats på gymnasieskola på kommunens webb.
- ‡ 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-konsulenterna
- ‡ 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
- ‡ Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor
- ‡ Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- ‡ Äldre betygskopior kan beställas via webben

## Äldreomsorg

- › 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/hjälper som kan erbjudas inom hemtjänsten.
- › Det finns information om öppna verksamheter, t ex. dagverksamhet
- › Det finns information om trygghetslarm
- › Det finns information rehabverksamhet
- › Det finns information om fixartjänster
- › Det finns information om uppsökande verksamhet
- › 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 till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.
- › 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 stöd till anhöriga
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns information om valmöjligheter inom hemtjänst och särskilt boende.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla särskilda boendena i kommunen
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla hemtjänstens enheter i kommunen
- › Det finns information om pensionärsorganisationer, brukarråd och frivilliga organisationer

## Individ- och familjeomsorg

- › Det finns information om hur man gör för att söka hjälp. (ansöka om bistånd, hjälp utan biståndsbeslut)
- › Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelpersoner

- › Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälper man kan få.
- › Det finns information om vilka delar som beräknas i försörjningsstödet
- › Det finns en funktion som möjliggör uträknanget av försörjningsstöd
- › Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd
- › 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 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
- › Det finns information om var man kan vända sig efter kontorstid med akuta problem.

## Handikappomsorg

- › Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)
- › Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälper man kan få.
- › Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter 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 avseende boenden inom de olika enheterna.
- › Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla stödet till funktionshindrade (med t.ex. resultat av brukarundersökningar, serviceutbud, med mera).
- › Man kan ansöka om färdtjänst på kommuns webb.
- › Man kan ansöka om parkeringstillstånd på kommunens webb.
- › Det finns information om den fysiska tillgängligheten i kommunens allmänna lokaler utifrån olika funktionshinder
- › Det finns information om olika handikapporganisationer och handikappråd

## Bygga och bo

- › 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.
- › Det finns information om vart jag vänder mig till med frågor om bygglov (telefon, m.m.)
- › Det finns information om tider för att kunna få hjälp och information med bygglov
- › Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.
- › Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig
- › 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 hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns en resultatredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.
- › Det finns information om regler för enskilda avlopp
- › Det finns information om hur man gör radonmätningar
- › Det finns information tillstånd behövs för bergvärme
- › Det finns information när man måste ha bygglov
- › Det finns information om hur man får bostadsanpassning
- › Det ges möjlighet att kunna göra ansökan om bygglov på kommunens webb
- › Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan

## Gator, vägar och miljö

- › 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 hur ofta gator och vägar städas.

- › Finns det information om aktuella trafikstörningar
- › Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.
- › Finns det kartor över gång- och cykelvägar
- › Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Finns det information om sopsortering och hur det ska/kan göras i kommunen
- › Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?
- › Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer
- › 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
- › Finns det information om luft och vatten kvalitet i kommunen
- › Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål
- › Det finns kontaktuppgifter till personer som kan svara på frågor kring hushållens energianvändning och klimatpåverkan
- › Det finns tips kring hur hushållen konsumera och agera mer miljövänligt?
- › Det finns information om hur hushållen kan spara energi och göra sin energianvändning mer miljöanpassad.

## Tillstånd, näringsliv med mera

- › 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
- › 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
- › Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete
- › Det finns information om vänorter/vänortssamarbete
- › Det finns information om kommunens folkhälsoarbete
- › Det finns information om kommunens krisberedskap

**Ideell sektor, kultur och fritid**

- › 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
- › Det finns möjlighet att söka föreningsbidrag på kommunens webb
- › 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 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
- › Det finns möjlighet att boka fritidsanläggningar/lokaler på webben
- › Det finns möjlighet att söka, låna om och reservera böcker/e-böcker på webben

**Sökfunktion**

- › Vem är kommunchef?
- › Vad heter kommunalrådet?
- › Vad kostar en plats inom barnomsorgen?
- › Var ligger sopstationen?
- › När är sopstationen öppen?
- › Finns det någon simhall?
- › Var ligger kommunhuset?
- › Hur många invånare bor i kommunen?
- › Hur hög är skatten?
- › Finns det en turistbyrå?
- › Var lämnar man deklarationen?
- › Finns det friskolor
- › Vem är socialchef?
- › Vem är skolchef?
- › Var ligger biblioteket?
- › Finns det en bostadsförmedling?
- › När är det sandsopning?
- › När får man elda utomhus?
- › Hur kan man framföra synpunkter och klagomål?



## Information till alla?

### En uppföljande granskning 2013

Informationen till medborgarna har fått en allt större betydelse inom den offentliga sektorn. Fler söker informationen via internet och förväntas hitta information och svar på sina frågor på kommunens webbplats. Detta ökande tryck gör att mängden information ökar samtidigt som krav finns på att den ska vara aktuell och intressera läsaren. Många menar dessutom att kommunens webbplats är kommunens ansikte utåt, som skapar en image av kommunens verksamhet och resultat.

Under 2009 gjordes den första mätningen av ett externt team av studenter på uppdrag av SKL. Detta är den femte uppföljningen som vi gör och vi ser stadiga förbättringar för varje år.

Materialet lämpar sig utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete med informationen på webben.

Ansvariga för framtagandet av materialet och skriften är *Lars Strid*, från SKL samt *Johan Gjersvold* från RKA.