



Vännäs kommun

**Granskning av hantering av nyckeltal
Rapport**

Audit
KPMG AB
3 juni 2013
Antal sidor: 22

Innehåll

1.	Sammanfattning	2
2.	Uppdrag	4
3.	Bakgrund	4
4.	Syfte	4
5.	Metod	5
6.	Hur ser förekomsten och omfattningen av nyckeltal ut?	5
7.	Vilka grunder finns för att befintliga nyckeltal valts?	7
8.	Är nyckeltalen kopplade till de mål som ska uppnås? Mäts rätt saker i förhållande till målen?	8
9.	Ligger nyckeltalen till grund för analyser samt lärande och fortsatt utveckling?	9
10.	Är nyckeltalen styrande i uppföljning av verksamheten?	9
10.1	Kommunens delårsrapport 2012-06-30	10
11.	Vilka analyser och jämförelser görs med andra kommuner?	10
11.1	Kommunens kvalitet i korthet, KKik	10
11.2	Medborgarundersökning	12
11.2.1	Vännäs kommun	12

Bilaga 1 Verksamheternas mål enligt perspektiven Medborgare och Samhällsutveckling samt Särskilda direktiv och uppdrag

Bilaga 2 Måluppföljning i kommunens delårsrapport 2012-06-30

1. Sammanfattning

De förtroendevalda revisorerna i Vännäs kommun har gett KPMG i uppdrag att genomföra en granskning av kommunens hantering av nyckeltal och verksamhetsmått för analys och styrning av verksamheten. Det övergripande syftet med granskningen har varit att bedöma om Vännäs kommun har ett system där ändamålsenliga nyckeltal används och bidrar till kostnadseffektivitet.

Nedan redogörs sammanfattningsvis för våra iakttagelser utifrån granskningen samt våra rekommendationer.

Arbetet med att bryta ner mål i resultatindikatorer/nyckeltal har kommit olika långt inom de olika förvaltningarna.

För att målstyrning och resultatmått ska utvecklas behöver varje verksamhets ledning förstå vikten av detta samt fungera som en motor för att arbetet genomförs.

Vår bedömning är att Liljaskolans målprocess har behov av att prioriteras. Mål behöver formuleras och brytas ner i tillhörande resultatindikatorer.

Samhällsbyggnadsförvaltningen står inför organisatoriska förändringar. Revisionens bedömning är att en omorganisation inte är en anledning till att inte arbeta aktivt med mål- och nyckeltal.

Det finns en utvecklingspotential att formulera nyckeltal kopplade till målen inom vissa områden, framförallt inom perspektiven Medborgare och Samhällsutveckling.

Vad gäller det generella ekonomiska målet om att nämnderna ska ha en ekonomi i balans bedömer vi det väsentligt att målet bryts ner på nämnds nivå. Exempelvis kan resursfördelningsmodeller utgöra ett hjälpmedel för att omsätta budgeten i verksamhetstermer. Om budgetramen översätts i verksamhetsanknutna nyckeltal, kan det ge förbättrad helhetssyn och styrning, eftersom budgetens konsekvenser för verksamheten blir tydliga.

Det är i dagsläget inte meningsfullt att granska huruvida nyckeltalen är styrande i uppföljningen, eftersom både målprocessen och uppföljningsprocessen fortfarande är under utveckling. När kommunen har färdiga mål att styra mot har revisionen anledning att återkomma till uppföljningsfrågan som är en del av att bedöma kommunens interna kontroll.

Kommunen gör delvis jämförelser med andra kommuner, länet och Umeåregionen, med hjälp av nyckeltal, medborgarundersökning och mätningen Kommunens kvalitet i korthet.

Rekommendationer

Vi rekommenderar:

- att Liljaskolans styrelse samt kommunstyrelsen avseende kommunlednings- och samhällsbyggnadskontoret bör prioritera arbetet med målformulering och resultatindikatorer. Barn- och utbildningsförvaltningens målrelaterade arbete kan vara en förebild och överföras till de verksamheter som inte har kommit lika långt i processen.

- att kommunen fastställer en plan för när arbetet med mål och nyckeltal ska vara påbörjat respektive avslutat.
- att kommunen fokuserar arbetet med att ta fram nyckeltal till målperspektiven med störst utvecklingsbehov.
- att kommunens förvaltningar utvecklar användandet av verktyg och metoder för styrning och uppföljning med hjälp av verksamhetsanknutna nyckeltal.
- att kommunen systematiskt gör analyser och jämförelser med andra kommuner med hjälp av nyckeltal.
- att kommunen fastställer vilka referenskommuner som ska tillämpas vid nyckeltalsjämförelser.

2. Uppdrag

De förtroendevalda revisorerna i Vännäs kommun har gett KPMG i uppdrag att genomföra en granskning av kommunens hantering av nyckeltal och verksamhetsmått för analys och styrning av verksamheten.

3. Bakgrund

För att få en uppfattning om olika verksamheters kvalitet och resursanvändning är det viktigt att använda ändamålsenliga hjälpmedel. Tillgången på mått är nödvändiga för att kunna göra interna och externa jämförelser mellan verksamheter. Vissa mått kan vara gemensamma och vissa behöver vara verksamhetsspecifika. Följande krav kan ställas på användbara nyckeltal och verksamhetsmått;

- Relevanta (anpassade efter respektive verksamhet och fångar viktiga målperspektiv)
- Tydligt definierade
- Enhetligt tillämpade
- Tillförlitliga

Styrelser och nämnder ansvarar för planering av verksamheten och har behov av att relevanta verksamhetsmått finns framtagna som ett led i styrning och kontroll av verksamheten. En fungerande intern kontroll är ett viktigt hjälpmedel för möjligheterna att säkra information i de uppgifter som tas fram.

Med hjälp av Sveriges kommuner och landsting (SKL) och de jämförelser som där görs kan kommunen jämföra den egna effektiviteten i form av produktivitet, kvalitet och arbetsprocess med andra. Inom kommunen finns goda förutsättningar till att utveckla interna jämförelser eftersom en stor del av verksamheten bedrivs av enheter som utför ett antal likartade aktiviteter. Det är i detta perspektiv som styrhjälpmedel med nyckeltal är särskilt värdefulla.

4. Syfte

Syftet med granskningen har varit att bedöma om Vännäs kommun har ett system där ändamålsenliga nyckeltal används och bidrar till kostnadseffektivitet.

Delmålen för granskningen har varit att med ett övergripande perspektiv kartlägga, dokumentera och bedöma:

- Hur ser förekomsten och omfattningen av nyckeltal ut?
- Vilka grunder finns för att befintliga nyckeltal valts?
- Är nyckeltalen kopplade till de mål som ska uppnås?

- Mäts rätt saker i förhållande till målen?
- Ligger nyckeltalen till grund för analyser samt lärande och fortsatt utveckling?
- Är nyckeltalen styrande i uppföljning av verksamheten?
- Vilka analyser och jämförelser görs med andra kommuner?

5. Metod

Projektet har genomförts genom:

- Dokumentstudier av direktiv, riktlinjer och anvisningar och jämförelser, handlingsplaner e t c samt övriga dokument som har betydelse för granskningens genomförande.
- Intervjuer med ansvariga tjänstemän för beskrivningar av använda rutiner och arbetssätt i planering och uppföljning, hur resultat kommuniceras och används.

Intervjuer har genomförts med Anna Nilsson, ekonom vid kommunstyrelsens förvaltning samt Liljaskolan, Maria Olofsson, ekonom vid barn- och utbildningsförvaltningen, Margareta Bergek, ekonom vård och omsorgsförvaltningen och Åsa Ågren Wikström, kommunchef.

- Analys och bedömning av resultat av insamlade dokument och intervjuer.

De intervjuade har i berörda delar saklighetskontrollerat revisionsrapporten.

6. Hur ser förekomsten och omfattningen av nyckeltal ut?

Inom kommunen finns fem förvaltningar som kopplas till följande nämnder/styrelser:

- Kommunledningskontoret (intern service, näringslivsfrågor etc) – Kommunstyrelsen
- Samhällsbyggnadsförvaltningen - Kommunstyrelsen
- Barn- och utbildningsförvaltningen – Barn- och utbildningsnämnden
- Vård- och omsorgsförvaltningen – Vård- och omsorgsnämnden
- Liljaskolans gymnasium – Liljaskolans styrelse

Kommunen inledde en målprocess för flera år sedan, i syfte att ta fram övergripande mål. Målen är föremål för årlig översyn. I dagsläget finns 14 stycken övergripande mål fördelade inom fyra perspektiv; Medarbetare, Ekonomi, Medborgare och Samhällsutveckling.

Inom perspektiven Medarbetare och Ekonomi finns enbart gemensamma mål. Inom perspektiven Medborgare och Samhällsutveckling bryter respektive nämnd/styrelse ner de övergripande målen.

Arbetet med att bryta ner mål i resultatindikatorer/nyckeltal har kommit olika långt inom de olika förvaltningarna.

Barn- och utbildningsförvaltningen har kommit längst bland kommunens förvaltningar i arbetet med resultatindikatorer. För att bestämma vilka mål nämnden skulle ha samt utforma nyckeltal inleddes processen genom möten med ledarlaget varvid senare även politiker deltog. Det lades vikt vid att mål och nyckeltal skulle vara användbara vid jämförelser med andra kommuner. Att målen skulle formuleras mätbart var en förutsättning redan från början av arbetet. Resultatet blev att i stort alla förvaltningens mål har formulerats nyckeltal/resultatindikatorer för.

Inom **vård- och omsorgsförvaltningen** inleddes målskrivningsarbetet under år 2011. Politikerna förde diskussioner om målen och två tjänstemän deltog som skriftstöd för att nedteckna resultatet av diskussionerna. Därefter sammanställdes de formulerade målen och antogs av nämnden. I jämförelse med barn- och utbildningsförvaltningen lade vård- och omsorg begränsade insatser på att ta fram resultatindikatorer för målen. Nämnden såg möjligheten att använda sig av redan befintlig statistik och nyckeltal såsom Öppna jämförelser. Under 2012 inriktades målarbetet än mer på att fastställa resultatindikatorer. Dessa blev klara i samband med att kommunens årsredovisning för 2012 upprättades. I arbetet togs intryck från barn- och utbildningsförvaltningens arbete. Under 2013 har vård- och omsorgsförvaltningen infört en ny ledningsorganisation. Kvalitetsledartjänster har inrättats som tillsammans med förvaltningsekonomerna kommer att arbeta vidare med att fastställa resultatindikatorer.

Inom **Liljaskolan** bedöms målarbetet vara i sin linda. Liljaskolan befinner sig i en omställningsfas. Efter flera år av expansion av elevunderlaget börjar en utplaning göra sig gällande. Nyligen har en ny styrelse tillträtt. Gymnasiechefen är relativt ny och har arbetat ca två år.

Ekonomerna på Liljaskolan arbetar deltid med skolan och deltid som ekonom inom **kommunledningskontoret**. Vidare är samma ekonom vid granskningstidpunkten tillförordnad ekonomichef i kommunen. Eftersom arbetsuppgifter relaterat till Liljaskolan har krävt mycket tid, bland annat för budgetarbete, har ekonomen först under början av 2013 kunnat fokusera på kommunledningskontorets målarbete. Kommunstyrelsens resultatindikatorer/nyckeltal har inte hunnit utvecklas fullt ut.

Samhällsbyggnadskontorets verksamhet står inför en organisationsöversyn. Bland annat ska all kostrelaterad verksamhet som i dagsläget finns inom Liljaskolan, barn- och utbildningsförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen samlas inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Vidare ska samhällsbyggnadskontoret ta ställning till hur fastighetsbeståndet ska hanteras framgent. Inom Samhällsbyggnadskontorets verksamhet har det varit problematiskt att hitta nyckeltal. Begreppet "jämförelsekostnad" tillämpas och jämförs med t ex kommungruppen pendlingskommuner, länet och Umeåregionen. Samhällsbyggnadsförvaltningens arbete med resultatindikatorer och nyckeltal har inte hunnit utvecklas fullt ut.

Kommentar

Arbetet med att bryta ner mål i resultatindikatorer/nyckeltal har kommit olika långt inom de olika förvaltningarna.

För att målstyrning och resultatmätt ska utvecklas behöver varje verksamhets ledning förstå vikten av detta samt fungera som en motor för att arbetet genomförs.

Vår bedömning är att Liljaskolans målprocess har behov av att prioriteras. Mål behöver formuleras och brytas ner i tillhörande resultatindikatorer.

Samhällsbyggnadsförvaltningen står inför organisatoriska förändringar. Revisionens bedömning är att en omorganisation inte är en anledning till att inte arbeta aktivt med mål- och nyckeltal.

Rekommendationer

Vi rekommenderar att Liljaskolans styrelse samt kommunstyrelsen avseende kommunlednings- och samhällsbyggnadskontoret bör prioritera arbetet med målformulering och resultatindikatorer. Barn- och utbildningsförvaltningens målrelaterade arbete kan vara en förebild och överföras till de verksamheter som inte har kommit lika långt i processen.

Vi rekommenderar att kommunen fastställer en plan för när arbetet med mål och nyckeltal ska vara påbörjat respektive avslutat.

7. Vilka grunder finns för att befintliga nyckeltal valts?

Det främsta motivet till att de befintliga nyckeltal/ resultatmätt har valts är att de anknyter till verksamhetens mål. Ett annat skäl är att nyckeltalen är generellt tillämpade/utbredda och följaktligen värdefulla vid jämförelser med andra kommuner eller med den egna verksamheten över tid.

Förekomsten av befintliga nyckeltal inom t ex barn- och utbildningsförvaltningen baseras till stor del på vad verksamheten enligt lag behöver mäta. Nämndernas/styrelsernas behov av att löpande följa verksamhetens utveckling (intern kontroll) grundar också användandet av befintliga nyckeltal. Exempelvis följer vård- och omsorgsnämnden kostnaden per plats i särskilt boende och antal personer i försörjningsstöd över tid. Inom hemtjänsten tillämpar vård- och omsorgsförvaltningen ett å prissystem i samband med budget. Efter modellen infördes har timkostnaden minskat från 375 kr/h till 365 kr/h vilket tyder på en effektivisering av verksamheten.

För vård- och omsorgsförvaltningen har kommunfullmäktige beslutat om att nattbemanningen på särskilda boenden ska uppgå till en person per avdelning.

I samband med budget uppskattas exempelvis hur många barn, elever och äldre som beräknas i kommunen varpå ett beslutsunderlag upprättas. Prognoser över befolkningsstatistik har visat sig vara osäkra inom Vännäs kommun. Anledningen är att prognoser indikerade en minskning av befolkningen medan en befolkningsökning i själva verket har inträffat.

Kommunstyrelsen följer månatligen hur verksamheterna går mot budget. Negativa budgetavvikelser framkallar uppmaningar om åtgärder till berörd verksamhet.

8. Är nyckeltalen kopplade till de mål som ska uppnås? Mäts rätt saker i förhållande till målen?

I samband med granskningen har målen i kommunens verksamhetsplaner 2013-2015 studerats. Nedan framgår de gemensamma målen inom perspektiven Medarbetare och Ekonomi. Nämndernas mål inom perspektiven Medborgare och Samhällsutveckling har brutits ner på nämndsnivå, se bilaga 1.

Inom perspektivet *Medarbetare* anges att nämnderna inte ska anta egna målsättningar. Fullmäktiges målsättningar gäller som nämndernas mål inom perspektivet.

- Medarbetarna trivs
- Våra ledare utövar ett gott ledarskap
- Vännäs kommun har jämställda arbetsplatser
- 65% av kommunens tillsvidareanställda ska ha en heltidsanställning
- Sjukfrånvaron är högst 5%

Inom perspektivet *Ekonomi* anges att nämnderna inte ska anta egna målsättningar. Fullmäktiges målsättningar gäller som nämndernas mål inom perspektivet. Enbart målet om att nämnden har ekonomi i balans följs upp på nämndsnivå.

- Nämnderna har ekonomi i balans
- Förändringen av eget kapital ”sista raden i resultaträkningen” ska 2014 vara så stor att kommunen kan klara reinvesteringar med egna medel. Målet är att beloppet ska uppgå till 1 kr/skr , dvs. cirka 7 mkr
- Soliditeten hålls oförändrad över perioden dvs. 35 %
- Vännäs kommuns likviditet ska motsvara 40 mkr

Det varierar mellan förvaltningar i vilken grad nyckeltal/resultatindikatorer har utformats för målen.

Inom perspektivet *Medborgare* redovisar per delårsrapporten 2012-06-30 ingen av nämnderna något utfall. Förklaringen i delårsrapporten är att det är svårt att göra en bedömning av måluppfyllelsen för målen. Flertalet mätningar görs under hösten 2012, bl a medborgarundersökningen.

Inom perspektivet *Samhällsutveckling* redovisar per delårsrapporten 2012-06-30 ingen av nämnderna något utfall, utom följande för Barn- och utbildningsnämnden:

Alla barn/elever har en stimulerande lärandemiljö – Måluppfyllelse: ORANGE

Alla barn/elever har ett reellt inflytande över sitt lärande och för sin skolsituation – Måluppfyllelse: GULT

Alla barn/elever känner sig trygga, respekterade, sedda och hörda – Måluppfyllelse: GULT

Vårdnadshavarna har inflytande över sitt barns förskole- och skolgång – Måluppfyllelse: GULT

Enligt delårsrapporten 2012-06-30 är målet inom perspektivet *Samhällutveckling*, ”Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet”, behov av att utvecklas resultatindikatorer för. Indikatorer ska också gå att följa upp i halvårsbokslutet, inte bara i årsredovisningen.

Kommentar

Det finns en utvecklingspotential att formulera nyckeltal kopplade till målen inom vissa områden, framförallt inom perspektiven Medborgare och Samhällsutveckling.

Vad gäller det generella ekonomiska målet om att nämnderna ska ha en ekonomi i balans bedömer vi det väsentligt att målet bryts ner på nämnds nivå. Exempelvis kan resursfördelningsmodeller utgöra ett hjälpmedel för att omsätta budgeten i verksamhetstermer. Om budgetramen översätts i verksamhetsanknutna nyckeltal, kan det ge förbättrad helhetssyn och styrning, eftersom budgetens konsekvenser för verksamheten blir tydliga.

Rekommendation

Vi rekommenderar att kommunen fokuserar arbetet med att ta fram nyckeltal till målperspektiven med störst utvecklingsbehov.

Vi rekommenderar att kommunens förvaltningar utvecklar användandet av verktyg och metoder för styrning och uppföljning med hjälp av verksamhetsanknutna nyckeltal.

9. Ligger nyckeltalen till grund för analyser samt lärande och fortsatt utveckling?

Kommunen har bland annat i budgetarbetet under hösten 2012 analyserat vad nivån på rambudgetar innebär för verksamheten. Översynen resulterade i beslutet att lägga ner tre byskolor. Kommunen har behov av att utveckla nyckeltal såsom å pris ytterligare och integrera dessa än mer i budgetprocessen.

Nyckeltal såsom elevantal, antal sökningar och kostnad per elevplats utgör ett viktigt inslag vid planering av verksamheten inom barn- och utbildningsförvaltningen och Liljaskolan. Inom barn- och utbildningsförvaltningen utgör elevprognoser och prognoser för barn i förskola en viktig del i personalplanering och budgetarbete samt vid bedömning av lokalbehov. För Liljaskolans del görs anpassningar bland annat i programutbudet utifrån t ex elevernas intressen och arbetsmarknadens behov. Analyser utförs om vad som driver kostnader per elev etc.

Inom vård- och omsorgsförvaltningen följs kontinuerligt bland annat kostnaden per plats i särskilt boende. Under några års tid har särskilda boenden och gruppboendestäder lagts ned. Ett tidredovisningssystem används som ger möjlighet att analysera tidsanvändning.

10. Är nyckeltalen styrande i uppföljning av verksamheten?

Kommunstyrelsen har uppdraget att utforma styrregler etc. för hur och när mål ska följas upp. Målen följs upp i årsredovisningen. I samband med delårsbokslut ges en preliminär bedömning

om målen kommer uppnås eller inte. I delårsbokslutet ska även ingå en beskrivning av vilka insatser som kommer att genomföras för att målet ska uppnås.¹

Kommunen har vid granskningstidpunkten kommit långt med att bestämma hur uppföljning av målen ska redovisas delårsrapport och årsredovisning. I samband med granskningen framkom att många av målen mäts på hösten. Därför är inte möjligt att redovisa nyckeltalen kopplat till dessa mål i kommunens delårsrapport per juni.

Kommentar

Det är i dagsläget inte meningsfullt att granska huruvida nyckeltalen är styrande i uppföljningen, eftersom både målprocessen och uppföljningsprocessen fortfarande är under utveckling. När kommunen har färdiga mål att styra mot har revisionen anledning att återkomma till uppföljningsfrågan som är en del av att bedöma kommunens interna kontroll.

10.1 Kommunens delårsrapport 2012-06-30

För måluppföljning som framgår i kommunens delårsrapport per 2012-06-30, se bilaga 2.

11. Vilka analyser och jämförelser görs med andra kommuner?

Under de senaste åren har kommunernas behov av att kunna visa på en kostnadseffektiv verksamhet ur ett medborgarperspektiv uppmärksammas. Kostnader för enskilda insatser behöver ställas mot det resultat det ger över tiden och i jämförelse med andra.

Med hjälp av Sveriges kommuner och landsting: s (SKL) olika projekt finns goda förutsättningar till att utveckla interna jämförelser eftersom en stor del av verksamheten bedrivs av enheter som utför ett antal likartade aktiviteter. Flera hemsidor finns där resultat och metoder presenteras, bl a www.jamforelse.se och www.skl.se.

När det gäller nyckeltal inom Samhällsbyggnadskontorets verksamhet har begreppet ”jämförelsekostnad” tillämpats och jämförs med kommungruppen pendlingskommuner, länet och Umeåregionen. Vård- och omsorgsnämnden beaktade vid framtagandet av nyckeltal att använda sig av redan befintlig statistik och nyckeltal inom t ex Öppna jämförelser.

11.1 Kommunens kvalitet i korthet, KKik

Följande framgår av kommunens hemsida²:

SKL gör årligen undersökningar (höst) av kommunens kvalitet ur fem perspektiv: tillgänglighet, trygghet, information och delaktighet, effektivitet och kommunen som samhällsutvecklare.

¹ Vännäs kommun Budget 2012 Verksamhetsplan 2013 – 2014, s. 5.

² Vännäs kommuns hemsida, tillgänglig på adressen <http://www.vannas.se/default.aspx?di=9898&ptid=0> Hämtat 2013-05-13.

Syftet med Kommunens Kvalitet i korthet är att:

- kommuninvånarna skall få information om kvaliteten på den service som kommunen tillhandahåller
- kommunen vill föra en dialog kring resultaten med medborgarna
- använda måtten som en del i styrningen och verksamhetsutvecklingen

Kommentar till resultaten från 2010 för Vännäs

(Mätningarna görs på hösten och på våren året efter publiceras resultaten). Mätningen genomfördes hösten 2010. Samtliga kommuner mäter alla frågor/mått på samma sätt. Utifrån resultatet kan konstateras att det finns områden där Vännäs kommun har ett bra resultat, men det finns också områden som bör utvecklas.

Vännäs starka områden i jämförelse med andra kommuner

Några av de områden där Vännäs kommun har högre resultat än medelresultatet av alla kommuner som deltog är bland annat;

- Bemötande
- Behörighet till gymnasiet
- Hur trygga medborgarna känner sig i kommunen

Vännäs utvecklingsområden i jämförelse med andra kommuner

Några av områdena där Vännäs kommun har ett lägre resultat än medelresultatet av samtliga kommuner är bland annat;

- Tillgänglighet (dvs. svarstider när medborgaren skickar e-post till kommunen för att ställa en enkel fråga)
- Bibliotekens öppettider utöver normaltid 8-17

Undersökningen kommer att genomföras årligen för att kommunen ska kunna följa utvecklingen från år till år. De områden där kommunen har lågt resultat kommer att undersökas närmare för eventuella åtgärdsplaner. Ett område som kommer prioriteras är kommunens svarstider på e-post.

Undersökningen ger kommunen en möjlighet att jämföra Vännäs kommuns resultat med andra kommuners resultat. På så sätt erhålls en bra insikt i områden där arbetet måste utvecklas för att nå bättre resultat. Resultatet av undersökningen används bland annat som ett underlag i budgetarbetet. Det är också ett material som ska användas i förvaltningarnas verksamhetsplanering.

11.2 Medborgarundersökning

Följande framgår av kommunens hemsida³:

I SCB:s medborgarundersökning får kommunens invånare tycka till om sin kommun som en plats att leva på, dess verksamheter samt möjligheterna till inflytande.

SCB:s medborgarundersökning har genomförts två gånger om året sedan starten hösten 2005. 253 av Sveriges kommuner har deltagit hittills och 189 av dessa mer än en gång. Ju fler kommuner som deltar, desto större möjligheter finns för jämförelser med andra kommuner.

Insamlingen genomförs med en pappers- och webbenkät. Varje kommun som deltar i undersökningen får en egen analysrapport. I rapporten redovisas kommunens egna resultat samt jämförelser med samtliga deltagande kommuner och även jämförelser med kommuner i olika storleksklasser. Samtliga resultat redovisas även efter hur kvinnor respektive män har svarat.

Medborgarundersökningen är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Den är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens medborgare ser på sin kommun.

Kommunernas resultat är tillgängliga via [www.scb.se/medborgarundersökningen](http://www.scb.se/medborgarundersokningen)

11.2.1 Vännäs kommun

I Vännäs kommun genomfördes undersökningen hösten 2010. Ett urval på 500 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 58 procent enkäten. Enligt kommunens hemsida var resultatet positivt inom alla de områden som mättes.

Kommentar

Kommunen gör delvis jämförelser med andra kommuner, länet och Umeåregionen, med hjälp av nyckeltal, medborgarundersökning och mätningen Kommunens kvalitet i korthet.

Rekommendation

Vi rekommenderar att kommunen systematiskt gör analyser och jämförelser med andra kommuner med hjälp av nyckeltal.

Vi rekommenderar att kommunen fastställer vilka referenskommuner som ska tillämpas vid nyckeltalsjämförelser.

³ Vännäs kommuns hemsida, tillgänglig på adressen <http://www.vannas.se/default.aspx?di=7824&ptid=0> Hämtat 2013-05-13.



KPMG AB, dag som ovan

Helen Sundström Hetta
Kundansvarig

Anna Nordlöf

Kommunstyrelsen

Mål
<i>Perspektiv Medborgare</i>
<p><i>Medborgarna trivs i Vännäs kommun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Medborgarna lever och arbetar i en attraktiv miljö som främjar en god hälsa och välmående. - Medborgarna är trygga, aktiva och har en meningsfull fritid. - Vännäs ska vara en attraktiv kommun för alla; att leva och bo i.
<p><i>Medborgarna är delaktiga i kommunens utveckling, ges ett bra bemötande, en bra service och tillgängligheten till Vännäs kommuns verksamheter är god.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Invånarna har reella möjligheter till inflytande och delaktighet. - Kommunstyrelsens verksamheter ska ge snabb och korrekt service med ett bra bemötande
<i>Perspektiv Samhällsutveckling</i>
<p><i>Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunstyrelsens verksamheter är effektiva och av god kvalitet.
<p><i>Hela Vännäs har ett utvecklat näringsliv och företagande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vännäs kommun ger de bästa möjliga förutsättningarna för nyföretagande och tillväxt för befintliga företag.
Särskilda direktiv och uppdrag
<p>I budget 2013, antagen av kommunfullmäktige 2012-06-18, ingår också ett antal särskilda uppdrag och direktiv från fullmäktige till nämnderna. Dessa ska genomföras av nämnden inom den angivna ramen. Redovisning av statusen beträffande uppdragen ska lämnas i delårsbokslutet och årsredovisningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att satsa på och underlätta ett ökat bostadsbyggande i såväl tätorter som landsbygd. Nya attraktiva bostadsområden ska tillskapas och boende och boendeetableringar underlättas genom en dialog med landsbygdens företrädare och markägare. • Att satsa på investeringar som minskar kommunens driftkostnader uppmuntras. Speciellt ska energifrågorna uppmärksammas. De kostnadsminskningar som görs genom större satsningar på energieffektivisering ska komma hela kommunbudgeten tillgodo. • Att renhållningstaxan ska innehålla avsättning (1 Mkr/år) för sluttäckning av deponin med beräknat slutdatum 2040. • Att undersöka möjligheterna att avyttra tomma lokaler som ej bedöms komma att användas med syfte att minska volymen för tomma lokaler. • Att verka för att fler kvinnor kan arbeta heltid.

Barn- och utbildningsnämnden

Mål
<p><i>Perspektiv Medborgare</i></p> <p><i>Medborgarna trivs i Vännäs kommun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medborgarna har tillgång till ett kulturutbud som lockar • Medborgarna är positiva till förskolan • Medborgarna är positiva till grundskolan <p><i>Medborgarna är delaktiga i kommunens utveckling, ges ett bra bemötande, en bra service och tillgängligheten till Vännäs kommuns verksamheter är god.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi har en god service och tillgänglighet
<p><i>Perspektiv Samhällsutveckling</i></p> <p><i>Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alla barn/elever har en stimulerande lärandemiljö. • Alla barn/elever ges förutsättningar att nyttja sin maximala potential • Alla barn/elever når kunskapskraven/målen i samtliga ämnen och årskurser/verksamheter • Andelen barn/elever som uppnår de högsta kunskapskraven ska öka i alla ämnen och årskurser/verksamheter • Andelen elever som uppnått kunskapskraven i alla ämnen i årskurs 9 ska överstiga det modellberäknade salsavärdet • Meritvärdena i årskurs 9 ska förbättras och samtidigt överstiga modellberäknat salsavärde • Vi har höga positiva förväntningar på alla barn/elever • Alla barn/elever har ett reellt inflytande över sitt lärande och för sin skolsituation • Alla barn/elever känner sig trygga, respekterade, sedda och hörda • Vårdnadshavarna har inflytande över sitt barns förskole- och skolgång • Verksamheterna är effektiva <p><i>Hela Vännäs har ett utvecklat näringsliv och företagande</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Alla elever ges förutsättningar att utveckla sin företagsamhet samt ges kunskaper om företagande och näringsliv.
<p>Särskilda direktiv och uppdrag</p>
<p>Utöver de uppgifter och ansvarsområden som barn- och utbildningsnämnden har enligt reglemente m.m. ska nämnden under planperioden särskilt arbeta med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att stärka och utveckla samverkan mellan förvaltningar och med samverkande kommuner. • Att utreda framtida lokalbehov och driftskostnadskonsekvenser utifrån befintliga prognoser. Uppdraget ska presenteras för kommunstyrelsen senast 2012-02-01. • - Att samordna kommunens satsningar inför Kulturhuvudstadsåret 2014. • Att möjliggöra för hälsoinspiratörerna att verka förebyggande på arbetsplatserna • Att verka för att fler kvinnor kan arbeta heltid

Vård- och omsorgsnämnden

<p>Mål</p>
<p><i>Perspektiv Medborgare</i></p> <p><i>Medborgarna trivs i Vännäs kommun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verksamheten kännetecknas av att vård- och omsorgsnämndens insatser stärker och tar tillvara den enskildes egna resurser för att leva ett så självständigt liv som möjligt med bra livskvalitet • Nämnden ser i allt sitt arbete, till möjligheten att den enskilde kan bo kvar i sin närmiljö • Det förebyggande arbetet utvecklas. <p><i>Medborgarna är delaktiga i kommunens utveckling, ges ett bra bemötande, en bra service och tillgängligheten till Vännäs kommuns verksamheter är god.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alla kontakter kännetecknas av respekt för individen • Möjligheten för den enskilde att påverka beslut i dennes vardag tillgodoses • Medborgarna i Vännäs känner trygghet i att de får den hjälp de behöver inom rimlig tid • Medborgarna upplever att de får svar på sina frågor
<p><i>Perspektiv Samhällsutveckling</i></p> <p><i>Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Den enskilde upplever ett gott bemötande • Den enskilde känner trygghet • Den enskilde möter kompetent personal • Den enskilde får sina individuella behov tillgodosedda • För den enskilde nyttjas resurserna på ett effektiv och hållbart sätt

<p><i>Hela Vännäs har ett utvecklat näringsliv och företagande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nämndens verksamheter bidrar till ett utvecklat näringsliv <p><i>Fler kooperativ och sociala företag har skapats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nämnden medverkar i arbetet med skapandet av kooperativ och sociala företag.
<p>Särskilda direktiv och uppdrag</p>
<p>I budget 2013, antagen av kommunfullmäktige 2012-06-18, ingår också ett antal särskilda uppdrag och direktiv från fullmäktige till nämnderna. Dessa ska genomföras av nämnden inom den angivna ramen. Redovisning av statusen beträffande uppdragen ska lämnas i delårsbokslutet och årsredovisningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Att möjliggöra för hälsoinspiratörerna att verka förebyggande på arbetsplatserna - Att verka för att fler kvinnor kan arbeta heltid.

Plan- och miljönämnden

<p>Mål</p>
<p><i>Perspektiv Medborgare</i></p> <p><i>Medborgarna trivs i Vännäs kommun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medborgarhänsyn tas i planeringen av Vännäs kommun. • Vännäs är en trygg och säker kommun. • Medborgarna är nöjda med räddningstjänstens verksamhet. <p><i>Medborgarna är delaktiga i kommunens utveckling, ges ett bra bemötande, en bra service och tillgängligheten till Vännäs kommuns verksamheter är god.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan- och miljönämndens verksamheter ska ge snabb och korrekt service med ett bra bemötande. • Information om plan- och miljönämndens verksamhetsområde ska vara lättillgänglig och aktuell. • Vi tillhandahåller medborgarvänliga sätt att göra ansökningar eller anmälningar inom plan- och miljönämndens område
<p><i>Perspektiv Samhällsutveckling</i></p> <p><i>Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan- och miljönämndens verksamheter är effektiva. • Räddningstjänstens kompetensutveckling och övningar följer krav i lagen. <p><i>Hela Vännäs har ett utvecklat näringsliv och företagande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan- och miljönämndens verksamheter ska arbeta för gott företagsklimat <p><i>Fler kooperativ och sociala företag har skapats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eftersom nämnden till största delen är en myndighetsnämnd har den ingen påverkan på möjligheterna för tillskapande av fler kooperativ och sociala företag

Särskilda direktiv och uppdrag till plan- och miljönämnden 2013-2015

Utöver de uppgifter och ansvarsområden som plan- och miljönämnden har enligt reglemente m.m. ska plan- och miljönämnden under planperioden 2013-2015 särskilt arbeta med;

- Att satsa på och underlätta ett ökat bostadsbyggande i såväl tätort som landsbygd. Nya attraktiva bostadsområden ska tillskapas och boende och boendeetableringar underlättas genom dialog med landsbygdens företrädare och markägare.
- Att möjliggöra för hälsoinspiratörerna att verka förebyggande på arbetsplatserna.
- Att verka för att fler kvinnor kan arbeta heltid.

Liljaskolans styrelse

Mål

Perspektiv Medborgare

Medborgarna trivs i Vännäs kommun

- Medborgarna erbjuds ett rikt utbud av gymnasieutbildning och vuxenutbildningar. Detta möjliggör för kommunens ungdomar att genomföra gymnasieutbildning på hemmaplan
- Medborgarna är delaktiga i kommunens utveckling, ges ett bra bemötande, en bra service och tillgängligheten till Vännäs kommuns verksamheter är god.*
- Liljaskolan kännetecknas av god tillgänglighet och gott bemötande. Intresserade kan via hemsida alltid nå aktuell information om skolan

Perspektiv Samhällsutveckling

Vännäs kommuns verksamheter är av god kvalitet.

- Liljaskolan genomför efterfrågade utbildningar, för ungdomar och vuxna från när och fjärran, av hög kvalitet.

Hela Vännäs har ett utvecklat näringsliv och företagande

- Utbildningarna på Liljaskolan ger elever med hög anställningsbarhet som bidrar till att utveckla näringsliv och företagande i samhället.

Fler kooperativ och sociala företag har skapats

- Liljaskolan drivs som resultatenheter, intraprenad, sedan många år med gott resultat. Entreprenör anda och företagsamhet tas till vara på skolan genom att många UF-företag genomförs.

Särskilda direktiv och uppdrag

I budget 2013, antagen av kommunfullmäktige 2012-06-18, ingår också ett antal särskilda uppdrag och direktiv från fullmäktige till nämnderna. Dessa ska genomföras av nämnden inom den angivna ramen. Redovisning av statusen beträffande uppdragen ska lämnas i delårsbokslutet och årsredovisningen.

- Att utreda det långsiktiga förvaltarens för resultatenshetens samtliga lokaler i syfte att effektivisera lokalutnyttjandet. Redovisas under 2013.
- Att möjliggöra för hälsoinspiratörerna att verka förebyggande på arbetsplatserna.
- Att verka för att fler kvinnor kan arbeta heltid.

Kommunens delårsrapport 2012-06-30, följande måluppföljning framgår:

Resultatnivåer/måluppfyllelse redovisas inte med siffror utan med färger enligt följande:

GRÖNT – uppfyllt/uppnådd resultatnivå

GULT – delvis uppfyllt resultatnivå

ORANGE – låg, ej tillfredställande resultatnivå

RÖD – Mycket låg, ej tillfredställande resultatnivå

Mål	Nyckeltal/indikator	Uppföljning delårsrapport
<p>Medarbetare</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbetarna trivs • Våra ledare utövar ett gott ledarskap • Vännäs kommun har jämställda arbetsplatser • 65% av kommunens tillsvidareanställda ska ha en heltidsanställning • Sjukfrånvaron är högst 5% 	<p>Medarbetar-index</p> <p>Ledarskapsindex</p> <p>Löneskillnad mellan könen, Medarbetarnas bedömning av möjlighet till medskapande,</p> <p>Procent andel anställda kvinnor resp. män</p> <p>Medarbetarnas bedömning av sin möjlighet att förena arbete med föräldraskap</p>	<p>Anges ej då medarbetarenkät i sept-12</p> <p>RÖTT Anges ej då medarbetarenkät i sept-12</p> <p>GULT</p> <p>Anges ej då medarbetarenkät i sept-12</p> <p>GULT</p> <p>GULT</p>
<p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nämnderna har ekonomi i balans • Förändringen av eget kapital ”sista raden i resultaträkningen” ska 2014 vara så stor att kommunen kan klara reinvesteringar med egna 	<p>Utfall nämnder</p>	<p>GULT</p> <p>GULT</p>

<p>medel. Målet är att beloppet ska uppgå till 1 kr/skr , dvs. cirka 7 mkr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soliditeten hålls oförändrad över perioden dvs. 35 % • Vännäs kommuns likviditet ska motsvara 50 mkr 	<p>Soliditeten</p> <p>Likviditeten</p>	<p>GRÖNT</p> <p>ORANGE</p>
--	--	----------------------------

Inom perspektivet *Medborgare* redovisar per delåret ingen av nämnderna något utfall. Förklaringen i delårsrapporten är att det är svårt att göra en bedömning av måluppfyllelsen för målen. Flertalet mätningar görs under hösten 2012, bl a medborgarundersökningen.

Inom perspektivet *Samhällsutveckling* redovisar per delåret ingen av nämnderna något utfall, utom följande för Barn- och utbildningsnämnden:

Alla barn/elever har en stimulerande lärandemiljö – ORANGE

Alla barn/elever har ett reellt inflytande över sitt lärande och för sin skolsituation – GULT

Alla barn/elever känner sig trygga, respekterade, sedda och hörda – GULT

Vårdnadshavarna har inflytande över sitt barns förskole- och skolgång – GULT