

KOMMUNERNAS INFORMATION TILL MEDBORGARNA

Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2012



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Information till alla?

EN UPPFÖLJANDE GRANSKNING 2012

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

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2012

ISBN: 978-91-7164-851-8

Text: Lars Strid

Produktion: ETC Kommunikation

Förord

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 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser. 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 och 2011. Många kommuner förbättrade sina webbsidor under dessa år och undersökningen blev till slut inte tillräckligt utmanande. Av det skälet ändrades en del av frågorna i 2012 års undersökning.

Resultatet visar att flertalet kommuner påbörjat förbättringsarbete och utvecklats i förhållande till tidigare undersökningar. Materialet lämpar sig även utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.

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

Stockholm i oktober 2012

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

Innehåll

- 8 Kapitel 1. Har informationen någon betydelse?
- 9 Verktuget – bakgrund
- 9 Nyheter för 2012
- 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
- 13 Förskola
- 14 Grundskola
- 14 Gymnasium
- 15 Äldreomsorg
- 15 Individ- och familjeomsorg
- 16 Handikappomsorg
- 16 Bygga och bo
- 17 Gator, vägar och miljö
- 17 Tillstånd, tillsyn och näringsliv
- 17 Kultur och fritid
- 18 Sökfunktion
- 18 Helheten

- 19 Kapitel 3. Sammanställning av svarsfrekvens per kommun

- 34 Kapitel 4. Förbättringsidéer och reflektioner
- 34 Ett tips

- 35 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 verktiget 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 etcetera 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 under 2011. Resultatet från den undersökningen presenterades i september månad 2011.

Nyheter för 2012

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 har en del ändringar av undersökningsfrågorna genomförts. Cirka

femtioålet frågor av de totalt 253 undersökningsfrågorna, cirka 20 procent av frågorna, har ändrats. En del har tagits bort och en del har tillkommit. Detta innebär att undersökningarna inte är helt jämförbara med tidigare undersökningar. De nya frågorna har kursiverats i bilagan och i den kompletterande Excel-filen som publiceras samtidigt med denna skrift har de rödmarkerats.

Det är främst ett 20-tal frågor kring *e-tjänster* som tillkommit. 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 har även inlett ett samarbete med *Centrum för lättläst* vilket lett till att vi exkluderar frågor kring lättläst från de tidigare undersökningarna och istället plockar vi in deras resultat från deras egen webbundersökning. Mer information kring resultaten i finns i rapporten på www.lattlast.se

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 därmed styrande för resultatet. 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. Det vill säga 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. 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 indikation 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 och så vidare.

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 och 2011 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. Vi har inför 2012 års undersökning skärpt undersökningen och lagt till nya frågor. Ett flertal frågor har därför också tagits bort eller omformulerats. Detta medför att det inte går att göra en direkt jämförelse med de tidigare undersökningarna. Trots denna skärpning finns det ett relativt stort antal kommuner som har mycket goda resultat. Snittet bland alla kommuner i undersökningen ligger på hela 74 % hittade svar.

De 21 kommuner som totalt sett nått det bästa resultatet 2012 återfinns här nedan.

TABELL 1. Procentuellt mesta svaren.

Kommun	Svarsandel	Kommun	Svarsandel
Uddevalla	91 %	Tyresö	87 %
Karlstad	90 %	Sundbyberg	87 %
Örebro	90 %	Eskilstuna	87 %
Linköping	89 %	Lidingö	87 %
Nacka	89 %	Mölnadal	87 %
Huddinge	89 %	Norrköping	86 %
Umeå	88 %	Sigtuna	86 %
Sandviken	88 %	Järfälla	86 %
Stockholm	88 %	Arboga	86 %
Vänersborg	88 %	Härnäs	86 %
Helsingborg	88 %		

E-tjänster

Ett av de områden som vi utökat frågor kring är e-tjänster. Tolv frågor har använts enligt nedan.

TABELL 2. E-tjänster.

Fråga	Antal kommuner
Man kan ansöka om plats på förskola på kommunens webb	187
Ansökning om och uppsägning av barnomsorgsplats kan göras som e-tjänst via webben?	94
Man kan ansöka om plats i grundskola på kommunens webb.	16
Man kan ansöka om plats på gymnasieskola på kommunens webb	101
Äldre betygskopior kan beställas via webben	21
Man kan ansöka om färdtjänst på kommuns webb	6
Man kan ansöka om parkeringstillstånd på kommunens webb	5
Det ges möjlighet att kunna göra ansökan om bygglov på kommunens webb	24
Det finns möjlighet att via kommunens webb följa beredning av en bygglovsansökan	17
Det finns möjlighet att söka föreningsbidrag på kommunens webb	20
Det finns möjlighet att boka fritidsanläggningar/lokaler på webben	143
Det finns möjlighet att söka, låna om och reservera böcker/e-böcker på webben	281

Helt tydligt är att den vanligaste e-tjänsten som finns är knutet till biblioteken. I stort sett alla kommuner har den servicen. I cirka hälften av landets kommuner kan man boka lokaler via webben. I cirka 65 % av kommunerna kan man ansöka om plats på förskola via webb och i cirka 35 % kan man även söka gymnasieplats. Möjligheten att söka ett bygglov via webben och samtidigt kunna följa dess beredning är det relativt få kommuner som kan erbjuda. Totalt är det dryga 20 kommuner.

Samlade resultatredovisningar

Vi har i tidigare undersökningar efterfrågat resultat från olika verksamheter. I år har en skärpning av kraven på dessa gjorts och 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
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla förskolenheter (med till exempel resultat av brukarundersökningar, personaltäthet med mera)	38
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av kommunens alla grundskolor*.	60
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla gymnasieskolor*	14
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla särskilda boendena i kommunen*	150
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla hemtjänstens enheter i kommunen*	153
Det finns en samlad och jämförbar resultatredovisning av alla stödet till funktionshindrade (med till exempel resultat av brukarundersökningar, serviceutbud, med mera)	38

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. I övrigt får man konstatera att det är ett relativt litet antal kommuner som har denna funktion inom gymnasiet, grundskola och förskola.

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 20–33.

En total och detaljerad beskrivning av resultaten för respektive kommun finns att hämta som Excelfil på www.skl.se/kvalitet och www.kolada.se. Där återges respektive kommuns resultat i varje enskild fråga av de dryga 250 medborgarfrågorna.

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 23 som har det bästa resultatet:

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

Stockholm	97 %
Lomma	94 %
Umeå	94 %
Piteå	91 %
Sandviken	91 %
Linköping	89 %
Nacka	89 %
Sundbyberg	89 %
Västerås	89 %
Arboga	87 %
Arvika	87 %
Kristinehamn	87 %
Lycksele	87 %
Uddevalla	87 %
Karlskoga	86 %
Vänersborg	86 %
Örebro	86 %
Karlstad	84 %
Järfälla	83 %
Malmö	83 %
Orust	83 %
Oxelösund	83 %
Upplands Väsby	83 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 63 %.

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 22 som har det bästa resultatet:

TABELL 5. Kvalitet förskola.

Kommun	Svarsandel
Huddinge	100 %
Karlstad	100 %
Linköping	100 %
Uddevalla	100 %
Upplands-Bro	100 %
Vallentuna	100 %
Karlskoga	96 %
Nacka	96 %
Eskilstuna	94 %
Göteborg	94 %
Hammarö	94 %
Helsingborg	94 %
Härryda	94 %
Laholm	94 %
Lerum	94 %
Nybro	94 %
Skövde	94 %
Strängnäs	94 %
Trelleborg	94 %
Tyresö	94 %
Ulricehamn	94 %
Uppsala	94 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 72 %.

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 30 som har det bästa resultatet:

TABELL 6. Svarefrekvens grundskola.

Kommun	Svarsandel
Linköping	100 %
Nacka	100 %
Sollentuna	100 %
Lund	96 %
Uddevalla	96 %
Upplands Väsby	96 %
Botkyrka	94 %
Ekerö	94 %
Härryda	94 %
Järfälla	94 %
Jönköping	94 %
Karlstad	94 %
Lerum	94 %
Mölnadal	94 %
Sandviken	94 %
Sigtuna	94 %
Sotenäs	94 %
Strängnäs	94 %
Sundbyberg	94 %
Södertälje	94 %
Tanum	94 %
Tingsryd	94 %
Tyresö	94 %
Täby	94 %
Vallentuna	94 %
Vellinge	94 %
Västerås	94 %
Ystad	94 %
Östersund	94 %
Övertorneå	94 %

Medel för alla landets kommuner var 77 % för 2012.

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 22 som har det bästa resultatet:

TABELL 7. Svarefrekvens gymnasium.

Kommun	Svarsandel
Linköping	100 %
Örebro	96 %
Karlstad	94 %
Sundsvall	94 %
Västerås	94 %
Solna	92 %
Norrköping	90 %
Gotland	88 %
Jönköping	88 %
Munkfors	88 %
Mölnadal	88 %
Piteå	88 %
Sotenäs	88 %
Tierp	88 %
Uddevalla	88 %
Vänersborg	88 %
Örnsköldsvik	88 %
Arboga	83 %
Lund	83 %
Nyköping	83 %
Sandviken	83 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 64 %.

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 18 som har det bästa resultatet:

TABELL 8. Svarefrekvens äldreomsorg.

Kommun	Svarsandel
Östersund	97 %
Gislaved	96 %
Härryda	96 %
Kristianstad	96 %
Lomma	96 %
Möndal	96 %
Mönsterås	96 %
Nynäshamn	96 %
Osby	96 %
Skurup	96 %
Sundsvall	96 %
Säffle	96 %
Södertälje	96 %
Värmdö	96 %
Sandviken	93 %
Sundbyberg	93 %
Söderhamn	93 %
Vellinge	93 %

Medel för alla landets kommuner var för 2012 78 %.

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 15 som har det bästa resultatet:

TABELL 9. Svarefrekvens individ- och familjeomsorg.

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Avesta	100 %
Bengtstors	100 %
Botkyrka	100 %
Falkenberg	100 %
Falköping	100 %
Hofors	100 %
Huddinge	100 %
Linköping	100 %
Ludvika	100 %
Lysekil	100 %
Strängnäs	100 %
Sundbyberg	100 %
Uddevalla	100 %
Umeå	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 78 %.

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 18 som har det bästa resultatet:

TABELL 10. Svarsfrekvens handikappomsorg.

Kommun	Svarsandel
Härryda	92 %
Katrineholm	85 %
Klippan	85 %
Karlstad	79 %
Forshaga	77 %
Gislaved	77 %
Karlskrona	77 %
Kungsbacka	77 %
Munkedal	77 %
Sotenäs	77 %
Tanum	77 %
Umeå	77 %
Vänersborg	77 %
Örebro	77 %
Haninge	72 %
Lidköping	72 %
Markaryd	72 %
Mölnadal	72 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 57 %.

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 11 som har det bästa resultatet:

TABELL 11. Svarsfrekvens boende.

Kommun	Svarsandel
Borås	96 %
Helsingborg	96 %
Norrtälje	96 %
Uppsala	96 %
Hammarö	92 %
Karlstad	92 %
Norrköping	92 %
Orust	92 %
Åre	92 %
Haninge	89 %
Lomma	89 %

Därefter åtföljs en stor grupp på 30 kommuner med 88 % i resultat.

Medel för alla landets kommuner var 2012 78 %.

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 14 som har det bästa resultatet:

TABELL 12. Svarsfrekvens gator, vägar och miljö.

Kommun	Svarsandel
Boden	100 %
Eskilstuna	100 %
Göteborg	100 %
Huddinge	100 %
Kungsbacka	100 %
Malmö	100 %
Mölnadal	100 %
Norrköping	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Sundsvall	100 %
Forshaga	96 %
Helsingborg	96 %
Lomma	96 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 79 %.

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 143 kommuner, det vill säga cirka hälften 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%.

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 23 som har det bästa resultatet:

TABELL 13. Svarsfrekvens kultur och fritid.

Kommun	Svarsandel
Avesta	94 %
Enköping	94 %
Stockholm	94 %
Örebro	94 %
Boden	88 %
Göteborg	88 %
Götene	88 %
Hultsfred	88 %
Hylte	88 %
Hässleholm	88 %
Järfälla	88 %
Jönköping	88 %
Kristianstad	88 %
Lidingö	88 %
Luleå	88 %
Lycksele	88 %
Partille	88 %
Piteå	88 %
Stenungsund	88 %
Sundbyberg	88 %
Uddevalla	88 %
Vetlanda	88 %
Växjö	88 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 75 %.

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 15 som har det bästa resultatet:

TABELL 14. Svarsfrekvens sökfunktion.

Kommun	Svarsandel
Arboga	100 %
Berg	100 %
Eskilstuna	100 %
Forshaga	100 %
Järfälla	100 %
Karlstad	100 %
Luleå	100 %
Mark	100 %
Nacka	100 %
Norrköping	100 %
Rättvik	100 %
Sandviken	100 %
Sigtuna	100 %
Skellefteå	100 %
Värmdö	100 %

Medel för alla landets kommuner var 2012 73 %.

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 21 som har det bästa resultatet:

TABELL 15. Svarsfrekvens helheten.

Kommun	Svarsandel
Uddevalla	91 %
Karlstad	90 %
Örebro	90 %
Linköping	89 %
Nacka	89 %
Huddinge	89 %
Umeå	88 %
Sandviken	88 %
Stockholm	88 %
Vänersborg	88 %
Helsingborg	88 %
Tyresö	87 %
Sundbyberg	87 %
Eskilstuna	87 %
Lidingö	87 %
Möln dal	87 %
Norrköping	86 %
Sigtuna	86 %
Järfälla	86 %
Arboga	86 %
Härryda	86 %

Medel för alla landets kommuner 2012 74 %.

Sammanställning av svarsfrekvens per kommun

På följande uppslag finns samtliga kommuners resultat inom respektive undersökningsområde presenterat. Hörby kommuns resultat har vi inte kunnat få fram då de under undersökningsperioden har lagt om sin webb och den har därmed inte varit tillgänglig. 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 och 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	80	88	75	87	92	62
Alingsås	61	89	79	77	91	85	62
Alvesta	66	70	73	77	87	92	62
Aneby	38	50	50	27	81	69	54
Arboga	87	72	88	83	86	100	62
Arjeplog	37	28	48	69	35	54	46
Arvidsjaur	61	50	67	63	84	85	46
Arvika	87	67	77	81	83	85	62
Askersund	58	54	83	38	83	85	56
Avesta	75	72	69	63	72	100	62
Bengtstors	72	83	83	75	91	100	69
Berg	74	69	60	69	74	72	62
Bjurholm	43	67	81	63	59	85	15
Bjuv	44	83	75	25	78	69	62
Boden	74	72	69	69	67	92	54
Bollebygd	55	78	75	69	80	85	62
Bollnäs	69	50	63	50	78	85	69
Borgholm	64	50	58	31	71	77	38
Borlänge	66	85	75	69	83	92	62
Borås	71	83	81	56	87	64	54
Botkyrka	74	91	94	63	87	100	69
Boxholm	54	57	33	25	61	92	31
Bromölla	57	67	81	69	74	69	62
Bräcke	55	50	56	69	61	85	46
Burlöv	69	57	77	46	87	85	64
Båstad	74	44	75	63	74	69	46
Dals-Ed	57	57	63	50	61	62	69
Danderyd	70	78	81	75	78	92	62
Degerfors	49	67	63	75	49	62	46
Dorotea	55	61	63	21	65	77	46
Eda	60	61	63	75	62	92	62
Ekerö	77	83	94	63	83	62	62
Eksjö	69	83	88	63	74	87	62
Emmaboda	57	56	71	75	75	77	62
Enköping	69	83	69	56	80	72	56
Eskilstuna	74	94	88	81	83	85	69
Eslöv	70	83	75	63	75	85	54
Essunga	64	67	63	38	83	85	56
Fagersta	69	61	81	38	78	92	69
Falkenberg	80	65	81	81	78	100	69
Falköping	71	78	90	56	87	100	69
Falun	63	72	63	56	84	64	46
Filipstad	50	57	50	77	58	77	62
Finspång	60	67	65	50	80	72	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	91	100	83	79	83
Alingsås	84	91	100	81	95	83
Alvesta	84	89	94	77	68	78
Aneby	73	72	75	75	74	62
Arboga	80	95	100	75	100	86
Arjeplog	48	16	75	38	68	47
Arvidsjaur	68	84	86	77	58	69
Arvika	77	86	100	69	89	80
Askersund	56	58	92	63	58	65
Avesta	88	95	92	94	89	81
Bengtstors	76	74	100	75	84	82
Berg	76	70	100	69	100	75
Bjurholm	76	44	100	63	42	62
Bjuv	76	81	94	75	63	69
Boden	84	100	92	88	95	80
Bollebygd	88	63	83	63	58	72
Bollnäs	72	74	100	69	84	72
Borgholm	84	74	100	81	42	64
Borlänge	77	70	100	75	53	76
Borås	96	95	100	75	79	78
Botkyrka	84	84	92	81	89	84
Boxholm	60	37	69	63	42	52
Bromölla	76	84	92	75	79	74
Bräcke	80	53	83	63	79	65
Burlöv	73	86	92	69	68	73
Båstad	85	81	92	69	84	71
Dals-Ed	65	74	100	63	63	65
Danderyd	80	79	78	81	58	76
Degerfors	76	53	100	81	74	66
Dorotea	61	58	83	69	68	61
Eda	77	79	92	75	79	73
Ekerö	76	74	100	81	95	79
Eksjö	85	84	100	81	84	80
Emmaboda	64	47	94	81	47	67
Enköping	76	79	92	94	89	76
Eskilstuna	88	100	100	81	100	87
Eslöv	80	84	100	81	63	76
Essunga	83	68	92	75	95	72
Fagersta	76	75	94	69	68	73
Falkenberg	72	84	100	81	68	80
Falköping	72	89	100	75	68	80
Falun	80	89	100	81	47	70
Filipstad	84	37	92	81	74	67
Finspång	85	81	75	69	58	67

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	63	69	81	80	77	54
Forshaga	73	67	88	38	91	85	77
Färgelanda	74	50	69	44	67	92	62
Gagnef	37	44	63	19	52	33	46
Gislaved	49	56	88	81	96	85	77
Gnesta	66	72	75	38	71	77	54
Gnosjö	51	69	52	56	74	92	62
Gotland	63	67	81	88	78	92	69
Grums	54	61	75	69	70	85	62
Grästorp	63	41	75	81	74	85	62
Gullspång	62	78	71	44	78	54	54
Gällivare	51	67	69	75	74	69	54
Gävle	69	67	81	75	65	54	46
Göteborg	80	94	88	56	81	69	64
Götene	69	78	88	56	87	85	54
Habo	37	61	71	19	57	85	62
Hagfors	43	56	56	63	78	85	54
Hallsberg	43	78	88	65	61	46	31
Hallstahammar	57	61	88	50	65	77	38
Halmstad	54	67	81	50	75	69	54
Hammarö	77	94	81	69	74	92	54
Haninge	77	83	75	63	87	92	72
Haparanda	60	50	54	63	65	85	31
Heby	55	61	81	23	78	92	54
Hedemora	66	63	50	75	71	33	38
Helsingborg	78	94	88	75	87	92	69
Herrljunga	47	44	75	58	87	85	38
Hjo	66	50	58	69	72	92	54
Hofors	49	67	63	50	74	100	46
Huddinge	77	100	90	77	91	100	62
Hudiksvall	60	83	71	63	78	85	62
Hultsfred	60	72	81	71	78	77	62
Hylte	57	61	63	69	78	62	62
Håbo	51	52	69	56	70	72	59
Hällefors	43	78	69	50	74	64	54
Härjedalen	72	63	77	69	61	85	38
Härnösand	70	72	75	81	78	77	62
Härryda	64	94	94	75	96	92	92
Hässleholm	50	78	69	75	78	85	62
Höganäs	74	72	69	69	65	92	54
Högsby	66	61	58	69	74	77	54
Hörby	-	-	-	-	-	-	-
Höör	60	78	69	44	83	62	62
Jokkmokk	26	50	63	71	59	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	81	89	100	69	58	74
Forshaga	84	96	100	75	100	81
Färgelanda	76	58	92	75	63	69
Gagnef	68	58	67	81	47	51
Gislaved	84	89	92	81	79	80
Gnesta	80	89	86	71	53	69
Gnosjö	73	60	75	77	63	67
Gotland	80	75	92	81	63	77
Grums	80	63	100	81	63	72
Grästorp	68	79	83	63	63	70
Gullspång	73	70	92	69	89	70
Gällivare	68	68	86	69	42	66
Gävle	73	84	92	75	79	72
Göteborg	81	100	92	88	84	81
Götene	80	79	92	88	68	77
Habo	84	61	75	75	79	64
Hagfors	56	61	67	38	58	60
Hallsberg	75	79	75	81	42	64
Hallstahammar	81	68	92	75	53	67
Halmstad	88	95	92	81	79	74
Hammarö	92	79	92	81	58	79
Haninge	89	89	100	81	95	84
Haparanda	69	74	100	50	84	65
Heby	81	95	100	75	79	73
Hedemora	77	75	92	81	47	64
Helsingborg	96	96	100	81	95	88
Herrljunga	75	65	100	75	63	68
Hjo	65	65	75	69	47	65
Hofors	72	53	92	71	47	65
Huddinge	88	100	100	83	95	89
Hudiksvall	76	84	100	81	79	77
Hultsfred	77	89	100	88	79	78
Hylte	76	79	83	88	79	71
Håbo	77	86	100	77	84	71
Hällefors	40	47	92	75	58	62
Härjedalen	88	63	100	56	68	70
Härnösand	84	70	100	69	74	76
Härryda	81	86	100	75	79	86
Hässleholm	88	58	100	88	68	75
Höganäs	77	74	100	75	58	73
Högsby	59	68	83	69	68	67
Hörby	-	-	-	-	-	-
Höör	84	79	100	81	68	73
Jokkmokk	56	63	75	63	63	59

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	83	83	94	81	78	92	62
Jönköping	64	78	94	88	78	92	69
Kalix	69	89	88	69	71	85	62
Kalmar	63	83	88	38	87	69	62
Karlsborg	49	78	69	25	78	77	46
Karlshamn	57	78	75	65	88	77	62
Karlskoga	86	96	81	69	83	77	62
Karlskrona	74	83	90	69	91	69	77
Karlstad	84	100	94	94	91	85	79
Katrineholm	69	65	81	69	91	77	85
Kil	70	78	71	71	75	69	56
Kinda	70	61	81	50	83	77	69
Kiruna	35	69	58	44	74	67	62
Klippan	52	72	65	71	74	85	85
Knivsta	66	61	81	77	65	64	49
Kramfors	74	63	56	50	78	77	62
Kristianstad	74	74	88	69	96	77	69
Kristinehamn	87	63	77	63	91	77	69
Krokom	46	78	75	56	75	69	46
Kumla	58	61	56	56	83	54	62
Kungsbacka	74	74	77	75	83	85	77
Kungsör	60	72	88	56	74	77	62
Kungälv	63	83	69	40	84	77	62
Kävlinge	63	67	81	42	83	77	62
Köping	74	72	88	65	83	85	54
Laholm	75	94	88	69	87	92	62
Landskrona	80	74	56	56	83	77	54
Laxå	29	61	75	56	74	85	49
Lekeberg	55	72	81	31	83	77	56
Leksand	55	72	75	69	70	62	62
Lerum	77	94	94	77	83	77	56
Lessebo	39	67	75	69	57	62	62
Lidingö	80	74	90	81	91	92	69
Lidköping	66	80	75	63	87	85	72
Lilla Edet	50	72	71	69	74	77	62
Lindesberg	58	63	88	56	80	92	69
Linköping	89	100	100	100	87	100	56
Ljungby	74	74	88	69	87	69	62
Ljusdal	77	63	85	77	87	69	62
Ljusnarsberg	57	67	81	15	43	38	38
Lomma	94	91	81	58	96	92	56
Ludvika	60	61	83	38	65	100	56
Luleå	77	72	88	75	78	92	46
Lund	77	72	96	83	87	92	46

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	80	91	100	88	100	86
Jönköping	81	88	100	88	84	84
Kalix	75	75	83	83	74	77
Kalmar	73	89	100	75	89	76
Karlsborg	81	68	78	75	63	66
Karlshamn	68	74	94	81	63	74
Karlskoga	81	82	100	81	84	82
Karlskrona	81	89	100	75	84	82
Karlstad	92	91	100	75	100	90
Katrineholm	81	84	100	75	68	79
Kil	73	86	89	75	74	74
Kinda	84	86	92	69	68	74
Kiruna	84	75	83	63	74	66
Klippan	76	68	92	69	84	74
Knivsta	88	86	100	77	79	74
Kramfors	75	84	92	69	95	73
Kristianstad	80	95	100	88	84	83
Kristinehamn	84	79	94	69	68	77
Krokom	73	63	100	65	53	67
Kumla	81	79	94	65	58	67
Kungsbacka	84	100	100	77	84	83
Kungsör	77	91	100	71	68	75
Kungälv	84	89	100	75	95	77
Kävlinge	81	89	94	81	74	75
Köping	81	79	94	81	89	79
Laholm	85	79	100	81	79	83
Landskrona	76	79	92	81	53	72
Laxå	56	70	92	69	63	65
Lekeberg	73	68	100	71	74	70
Leksand	88	79	100	75	37	70
Lerum	80	89	100	81	84	83
Lessebo	80	74	78	63	58	65
Lidingö	84	95	100	88	95	87
Lidköping	84	79	100	81	84	80
Lilla Edet	84	89	100	75	84	76
Lindesberg	80	47	75	81	58	71
Linköping	80	91	100	81	84	89
Ljungby	77	86	100	75	84	79
Ljusdal	72	84	100	75	95	79
Ljusnarsberg	85	33	67	58	53	53
Lomma	89	96	100	81	84	85
Ludvika	88	89	100	75	63	73
Luleå	84	89	100	88	100	82
Lund	88	95	100	81	74	83

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	87	89	81	65	74	54	54
Lysekil	57	56	81	56	67	100	54
Malmö	83	63	75	69	74	85	64
Malung-Sälen	60	72	75	56	78	62	62
Malå	34	39	52	38	58	69	46
Mariestad	63	72	75	48	78	69	54
Mark	66	89	81	75	70	77	54
Markaryd	63	83	81	56	88	85	72
Mellerud	69	67	75	63	70	85	62
Mjölby	69	89	75	81	78	69	62
Mora	74	63	81	69	71	92	56
Motala	66	78	81	75	87	56	54
Mullsjö	40	61	81	50	84	69	38
Munkedal	74	80	88	69	91	92	77
Munkfors	49	44	88	88	61	85	62
Mölnadal	74	85	94	88	96	77	72
Mönsterås	40	50	88	69	96	62	54
Mörbylånga	57	67	81	56	71	85	54
Nacka	89	96	100	69	91	92	69
Nora	51	67	75	81	78	69	38
Norberg	65	61	81	19	78	87	62
Nordanstig	74	67	88	69	87	79	62
Nordmaling	52	72	81	44	75	69	54
Norrköping	74	83	81	90	91	85	69
Norrtälje	58	85	81	69	91	72	56
Norsjö	58	61	81	44	70	77	56
Nybro	66	94	81	81	78	92	69
Nykvarn	66	67	77	56	88	77	46
Nyköping	63	83	81	83	87	85	69
Nynäshamn	71	72	88	75	96	85	62
Nässjö	71	67	69	69	68	77	41
Ockelbo	53	52	56	25	70	79	54
Olofström	74	50	75	69	67	64	64
Orsa	58	74	83	63	91	92	69
Orust	83	72	88	63	74	85	64
Osby	51	78	75	81	96	85	46
Oskarshamn	63	78	81	69	78	85	54
Ovanåker	67	74	81	56	74	69	38
Oxelösund	83	89	88	75	74	69	54
Pajala	34	26	56	38	46	46	56
Partille	77	72	88	75	87	85	62
Perstorp	46	59	56	44	78	85	49
Piteå	91	72	90	88	83	79	54
Ragunda	40	56	77	81	61	69	46

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	76	74	92	88	79	76
Lysekil	81	68	100	75	63	72
Malmö	84	100	92	71	84	79
Malung-Sälen	76	79	83	71	89	72
Malå	80	70	67	77	63	58
Mariestad	80	79	100	77	74	72
Mark	85	89	100	75	100	80
Markaryd	84	75	83	81	79	78
Mellerud	73	84	92	75	74	74
Mjölby	81	89	92	81	95	80
Mora	73	81	92	81	95	77
Motala	76	84	100	81	74	76
Mullsjö	76	68	75	69	68	65
Munkedal	80	68	100	69	58	79
Munkfors	48	53	75	75	74	67
Mölnadal	88	100	100	75	89	87
Mönsterås	81	89	83	75	63	71
Mörbylånga	88	84	75	81	79	73
Nacka	88	95	100	75	100	89
Nora	84	68	100	75	47	69
Norberg	81	84	75	75	42	68
Nordanstig	80	63	100	81	84	78
Nordmaling	64	63	83	75	95	69
Norrköping	92	100	100	69	100	86
Norrtälje	96	95	100	75	84	80
Norsjö	76	74	100	65	68	69
Nybro	88	89	92	81	79	83
Nykvarn	80	79	75	81	58	71
Nyköping	81	95	100	81	89	83
Nynäshamn	77	95	100	81	79	82
Nässjö	73	84	100	81	58	72
Ockelbo	76	84	100	75	63	66
Olofström	77	74	83	58	63	68
Orsa	85	95	83	56	47	75
Orust	92	79	92	81	79	79
Osby	81	70	83	81	63	74
Oskarshamn	88	84	100	75	74	77
Ovanåker	80	84	100	75	79	73
Oxelösund	81	89	100	81	63	79
Pajala	65	91	67	58	74	55
Partille	88	89	100	88	89	83
Perstorp	64	95	92	75	58	67
Piteå	85	89	100	88	95	85
Ragunda	61	74	86	69	68	66

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	49	72	50	56	61	77	31
Ronneby	71	67	81	63	84	85	54
Rättvik	67	57	88	69	65	77	62
Sala	70	80	75	63	84	77	49
Salem	50	80	81	69	91	92	69
Sandviken	91	80	94	83	93	85	62
Sigtuna	80	83	94	71	87	92	62
Simrishamn	54	72	88	75	91	92	69
Sjöbo	54	74	75	75	74	62	54
Skara	58	89	75	50	78	77	62
Skellefteå	81	93	88	69	91	77	69
Skinnskatteberg	51	52	81	58	70	59	38
Skurup	60	80	77	63	96	54	69
Skövde	74	94	88	69	72	85	54
Smedjebacken	58	56	69	50	87	79	54
Sollefteå	54	83	81	75	78	77	62
Sollentuna	80	87	100	63	88	85	69
Solna	69	83	75	92	87	85	54
Sorsele	46	33	44	38	57	46	46
Sotenäs	63	78	94	88	87	85	77
Staffanstorps	69	72	71	69	84	85	69
Stenungsund	61	78	88	69	70	62	62
Stockholm	97	89	81	77	83	92	69
Storfors	63	33	69	69	70	62	38
Storumans	44	44	44	44	43	69	41
Strängnäs	77	94	94	69	71	100	62
Strömstad	69	69	77	56	75	69	62
Strömsunds	63	61	88	56	83	85	62
Sundbybergs	89	89	94	63	93	100	69
Sundsvalls	63	78	88	94	96	85	69
Sunne	70	89	88	50	78	77	62
Surahammars	52	72	81	69	70	77	54
Svalövs	55	78	81	69	78	69	54
Svedalas	69	85	75	69	78	92	49
Svenljungas	50	67	79	52	83	85	69
Säffles	70	80	69	75	96	85	62
Säter	56	78	83	81	80	77	41
Sävsjö	49	61	75	63	87	72	54
Söderhamns	70	78	63	75	93	92	69
Söderköpings	57	83	63	69	74	62	38
Södertäljes	80	83	94	81	96	92	54
Sölvesborgs	61	63	69	63	84	62	62
Tanums	66	89	94	75	87	85	77
Tibros	53	52	75	69	83	62	56

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	Totalt: Medelvärde tolv områden
Robertsfors	69	56	67	63	21	56
Ronneby	81	89	100	81	84	78
Rättvik	69	65	92	75	100	74
Sala	84	89	100	77	74	77
Salem	76	74	92	75	74	77
Sandviken	88	100	100	81	100	88
Sigtuna	83	100	100	81	100	86
Simrishamn	87	56	100	81	58	77
Sjöbo	84	79	100	75	89	75
Skara	67	75	100	69	68	72
Skellefteå	84	95	100	75	100	85
Skinnskatteberg	84	47	83	56	47	61
Skurup	84	79	100	77	53	74
Skövde	88	95	100	75	84	82
Smedjebacken	81	70	92	69	53	68
Sollefteå	84	68	92	75	68	75
Sollentuna	77	84	94	81	89	83
Solna	80	95	100	81	84	82
Sorsele	64	47	92	65	74	54
Sotenäs	73	79	92	81	68	80
Staffanstorp	85	89	92	69	68	77
Stenungsund	84	84	100	88	89	78
Stockholm	84	95	100	94	95	88
Storfors	53	32	92	56	47	57
Storuman	60	53	67	58	68	53
Strängnäs	81	79	100	81	68	81
Strömstad	88	79	100	81	74	75
Strömsund	73	79	92	75	63	73
Sundbyberg	75	95	100	88	89	87
Sundsvall	85	100	100	81	58	83
Sunne	84	84	100	81	79	79
Surahammar	80	74	100	69	68	72
Svalöv	69	81	83	58	63	70
Svedala	80	89	100	75	53	76
Svenljunga	80	91	100	75	63	75
Säffle	76	79	100	75	95	80
Säter	80	68	83	81	63	73
Sävsjö	80	72	86	69	68	70
Söderhamn	85	79	92	81	79	80
Söderköping	88	95	100	75	89	74
Södertälje	85	95	100	81	84	85
Sölvesborg	72	81	100	81	79	73
Tanum	81	91	92	75	89	83
Tibro	76	89	92	75	84	72

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	59	67	75	75	84	85	62
Tierp	75	83	69	88	87	92	46
Timrå	69	61	88	63	91	92	69
Tingsryd	74	78	94	75	74	92	62
Tjörn	60	72	88	81	91	92	69
Tomelilla	54	72	88	63	87	77	69
Torsby	69	67	75	69	71	77	69
Torsås	54	61	69	56	78	79	64
Tranemo	61	61	75	46	65	69	46
Tranås	63	78	63	56	80	77	54
Trelleborg	74	94	75	69	78	72	54
Trollhättan	78	83	88	56	83	85	69
Trosa	61	85	88	56	74	77	56
Tyresö	77	94	94	81	87	92	69
Täby	63	72	94	75	91	85	54
Töreboda	51	78	75	69	91	69	69
Uddevalla	87	100	96	88	87	100	69
Ulricehamn	60	94	38	50	74	64	54
Umeå	94	89	88	81	80	100	77
Upplands Väsby	83	89	96	75	83	77	54
Upplands-Bro	61	100	88	69	87	85	62
Uppsala	69	94	88	71	91	79	46
Uppvidinge	80	61	81	56	78	69	62
Vadstena	43	50	75	63	61	62	23
Vaggeryd	61	57	56	56	71	77	62
Valdemarsvik	51	61	69	69	87	62	62
Vallentuna	70	100	94	75	80	77	46
Vansbro	43	50	81	63	58	62	31
Vara	66	72	79	69	78	85	62
Varberg	77	80	81	69	87	85	59
Vaxholm	57	83	88	63	83	77	49
Vellinge	63	85	94	81	93	69	54
Vetlanda	70	78	69	71	78	77	54
Vilhelmina	57	56	44	69	83	54	46
Vimmerby	51	83	81	44	78	69	54
Vindeln	51	69	42	69	70	79	54
Vingåker	51	67	69	69	87	69	46
Vårgårda	63	56	56	63	74	62	62
Vänersborg	86	91	88	88	87	92	77
Vännäs	55	72	69	56	74	69	62
Värmdö	66	80	90	69	96	92	64
Värnamo	63	67	69	81	83	72	62
Västervik	55	83	75	65	74	69	54
Västerås	89	78	94	94	91	77	46

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/rehållning	Tillstånd, näringsliv, kris-information m.m.	Ideell sektor och kultur & fritid	Sökfunktion	Totalt: Medelvärde tolv områden
Tidaholm	80	63	100	75	74	75
Tierp	88	89	92	81	84	81
Timrå	88	86	92	75	84	80
Tingsryd	76	84	83	81	68	78
Tjörn	81	84	92	75	74	80
Tomelilla	76	86	92	81	79	77
Torsby	84	79	100	75	74	76
Torsås	77	63	100	81	89	73
Tranemo	80	68	100	75	58	67
Tranås	84	84	92	75	74	73
Trelleborg	73	95	100	83	84	79
Trollhättan	81	95	100	81	74	81
Trosa	81	81	100	81	79	77
Tyresö	80	95	100	81	95	87
Täby	75	75	83	81	84	78
Töreboda	80	84	100	75	84	77
Uddevalla	88	93	100	88	95	91
Ulricehamn	84	84	100	69	68	70
Umeå	84	89	100	81	95	88
Upplands Väsby	88	89	92	75	84	82
Upplands-Bro	85	89	94	83	84	82
Uppsala	96	95	100	81	84	83
Uppvidinge	72	79	75	75	58	71
Vadstena	69	79	100	44	74	62
Vaggeryd	81	74	92	75	58	68
Valdemarsvik	69	53	78	69	68	67
Vallentuna	80	95	83	81	95	81
Vansbro	80	74	100	75	68	65
Vara	72	58	100	81	53	73
Varberg	80	95	100	81	79	81
Vaxholm	73	89	92	75	37	72
Vellinge	84	84	94	81	84	81
Vetlanda	84	84	100	88	95	79
Vilhelmina	61	47	58	63	68	59
Vimmerby	81	79	100	69	58	71
Vindeln	60	47	67	75	58	62
Vingåker	81	68	92	69	79	71
Vårgårda	69	79	83	75	74	68
Vänersborg	84	84	100	81	95	88
Vännäs	68	84	92	81	89	73
Värmdö	84	86	100	81	100	84
Värnamo	88	95	100	81	68	77
Västervik	88	79	100	81	84	76
Västerås	88	89	100	81	74	83

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	77	74	63	63	80	85	62
Ydre	49	50	63	58	70	62	54
Ystad	54	89	94	75	91	77	54
Åmål	69	67	75	69	70	85	54
Änge	74	56	69	56	61	69	54
Åre	51	72	75	69	65	77	38
Ärjäng	57	67	81	69	61	77	54
Åsele	60	50	13	6	65	69	49
Åstorp	40	74	69	38	65	62	46
Ätvidaberg	47	78	63	56	74	69	46
Älmhult	77	80	88	75	83	85	54
Älvdalen	51	63	56	69	70	77	46
Älvkarleby	54	72	75	75	74	85	46
Älvsbyn	40	72	63	75	74	77	54
Ängelholm	70	74	81	75	78	69	46
Öckerö	49	78	77	75	83	64	38
Ödeshög	51	67	44	69	62	69	46
Örebro	86	83	88	96	91	85	77
Örkelljunga	51	83	81	50	80	64	46
Örnsköldsvik	67	83	81	88	91	69	69
Östersund	74	74	94	63	97	92	64
Österåker	69	89	81	60	87	79	49
Östhammar	54	72	88	77	91	77	62
Östra Göinge	52	67	81	75	78	77	62
Överkalix	46	69	75	65	48	46	54
Övertorneå	40	69	94	71	64	69	38
Medelvärde per område	63	72	77	64	78	78	57

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	Totalt: Medelvärde tolv områden
Växjö	84	91	100	88	74	78
Ydre	68	65	86	56	58	62
Ystad	84	68	94	81	63	77
Åmål	64	74	100	69	58	71
Ånge	68	79	94	75	68	69
Åre	92	89	83	63	37	68
Ärjäng	81	63	75	75	58	68
Åsele	60	63	83	69	74	55
Åstorp	65	79	92	63	32	60
Åtvidaberg	69	68	83	81	47	65
Älmhult	76	84	100	69	79	79
Älvdalen	80	74	94	63	68	68
Älvkarleby	72	37	58	69	42	63
Älvsbyn	64	58	92	69	84	69
Ängelholm	85	95	100	81	74	77
Öckerö	73	58	67	75	63	67
Ödeshög	76	53	67	75	53	61
Örebro	88	95	100	94	95	90
Örkelljunga	77	79	100	75	47	69
Örnsköldsvik	81	89	100	81	68	81
Östersund	85	95	92	81	84	83
Österåker	88	60	92	75	84	76
Östhammar	80	74	100	69	68	76
Östra Göinge	65	79	92	71	63	72
Överkalix	43	63	50	56	53	56
Övertorneå	76	68	100	63	58	68
Medelvärde per område	78	79	93	75	73	74

Förbättringsidéer och reflektioner

Undersökningen ger en ögonblicksbild eller en lägesbeskrivning av kommunernas webbinformation sommaren 2012. Undersökningsperioden varade under cirka 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, det vill säga 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 kommuner.

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

Kursiverade frågor är nya eller omformulerade frågor från tidigare undersökningar.

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 (exempelvis 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 etcetera) 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, (till exempel språk, funktionsnedsättning etcetera)
- › *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 till exempel 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, lov dagar, avslut med mera.

- › 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 eventuell kostnad och kvalitet.
- › Det finns information om regler för bussresor.
- › Det finns information om skolornas start, lov dagar, avslut med mera.
- › 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/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.
- › *Det finns information om öppna verksamheter, till exempel 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, etcetera)
- › 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 information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp man kan få.
- › Det finns information om vilka delar som beräknas i försörjningsstödet.
- › *Det finns en funktion som möjliggör uträknandet av försörjningsstöd.*
- › Det finns information om väntetider efter sökt hjälp/stöd.
- › Det finns en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelpersoner.
- › 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, det vill säga 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 med mera)
- › Det finns information om vilka olika insatser/ bistånd/hjälp 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 till exempel 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, med mera)
- › *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 etcetera?
- › 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 till exempel 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 2012

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 lät SKL ett externt team av studenter granska alla kommuners webbplatser. 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 och 2011. Många kommuner förbättrade sina webbsidor under dessa år och undersökningen blev till slut inte tillräckligt utmanande. Av det skälet ändrades en del av frågorna i 2012 års undersökning.

Resultatet visar att flertalet kommuner påbörjat förbättringsarbete och utvecklats i förhållande till tidigare undersökningar. Materialet lämpar sig även utmärkt för jämförelser och visar på goda exempel som vi även fortsättningsvis hoppas kan inspirera andra kommuner i sitt förbättringsarbete.

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