

Informationsgivningen till medborgare – en jämförelse



Rapport från Jämförelsenätverk Väst kust

Ale, Falkenberg, Kungälv, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg

2007-06-01

Sammanfattning

Kvalitetsnätverk Västkust startade i slutet av 1998 och har som syfte att jämföra både kostnader och kvalitet. Jämförelserna ska därefter leda till förbättringar av de egna verksamheterna.

Nätverket, som är ett av de äldsta jämförande nätverken i landet, omfattar kommunerna Ale, Falkenberg, Kungälv, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla och Vänersborg. Totalt berör nätverkets kommuner över 300 000 medborgare. Nätverket står idag modell för och är samtidigt en del av den nationella satsningen kring jämförelser – Jämförelseprojektet.

Denna undersökning har syftet att ge bilder av kommunernas arbete med informationsgivning till medborgarna via Internet och tryckt/skriftligt material. Ett stort antal frågor ur ett medborgarperspektiv har sammanställts för att därefter undersökas om svar kan finnas på kommunernas webbsidor och/eller i det tryckta materialet. Med den metodik som använts har det i denna rapport inte varit möjligt att ställa resultaten i relation till kommunens kostnader för informationsgivningen.

Undersökningen visar att det finns stora skillnader i innehållet av kommunernas webbsidor. Samtidigt finns det gemensamma likheter inom vissa områden. En generell iakttagelse är att det överlag är svårt att hitta resultatbeskrivningar i form av exempelvis kvalitets- och brukarundersökningar. Det finns dock undantag där kommuner visar på detta inom exempelvis grundskolan och förskolan där det är mer vanligt förekommande än det är inom gymnasieskolan. Resultatredovisningar på enhetsnivå förekommer även i ett mindre antal kommuner.

En liknande situation finns inom äldreomsorg och individ och familjeomsorg. Handikappomsorgen är det område där resultatredovisningar förekommer minst. Förutom detta saknas ofta information inom dessa områden om väntetider, möjligheten att kunna göra jämförelser mellan olika enheter utifrån inriktning och resultat.

Inom området bygga och bo finns en hel del information om detaljplaner, kollektivtrafik, färdtjänst, budgetrådgivning m.m. Dock saknas ofta information om väntetider för bygglov, var man kan lämna synpunkter, kvalitetsundersökningar m.m.

Inom området gator, miljö, tillstånd med mera finns en hel del bra information kring sophantering, miljöavfall, serveringstillstånd och stöd till företagare. Områden som det finns mindre information kring är exempelvis hur man ska kunna framföra synpunkter och klagomål, vem som har ansvaret för olika vägar och gator, var man kan tanka alternativa drivmedel m.m.

Inom området ideella sektorn och kultur/fritid finns som regel bra information om föreningars aktiviteter, hur man startar en förening, olika kultur- och andra arrangemang, hyra av lokaler, etc. Inom andra områden finns det lite information om hur man ska framföra synpunkter/klagomål, kvalitetsredovisningar eller jämförelser med andra kommuner.

När det gäller det tryckta materialet varierar innehållet på ett liknande sätt som på webbsidorna. Generellt sett finns mer information på webbsidorna än det finns i det tryckta materialet. Kommunerna visar här inom de undersökta områdena stora variationer på informationens innehåll. Inom vissa områden är skriftligt material i stort sett obefintligt. Några kommuner löser detta troligen genom att skriva ut informationen på webbsidorna.

Vi ser risker med att det tryckta materialet kommer i skuggan i förhållande till Internetsidorna. Speciellt viktigt är det att framhålla att många utav samhällets utsatta grupper inte har tillgång till Internet och är i stort behov av skriftlig information.

Innehåll

Bakgrund	4
Metodik	4
Del 1 Kommunens Internetsidor	6
Del 2 Webbinformation som kommunprofil	22
Del 3 Tryckt/skriftlig information	30
Del 4 Övrig informationsgivning	37

Bakgrund

Kvalitetsnätverk Väst kust

Kvalitetsnätverk Väst kust är ett av fem nätverk som Svenska Kommunförbundet initierade i slutet av 1998. I nätverket ingår kommunerna Ale, Falkenberg, Kungälv, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla, Vänersborg. Totalt omfattar nätverkets kommuner ca 300 000 medborgare. Idag ingår nätverket som en del av den nationella satsningen kring jämförelser, Jämförelseprojektet.

Nätverket har bland annat som syfte att ta fram metoder och arbetsmodeller för hur kommuner skall kunna göra jämförelser av både kostnader och kvalitet. Det finns runt om i landet ett stort antal nätverk där enbart kostnader jämförs, men i stort sett inga som jämför kostnader och kvalitet tillsammans. Det är därför ett mycket viktigt innovativt utvecklingsarbete som görs i dessa kvalitetsnätverk.

De kommunala jämförelserna syftar till att försöka fånga både verksamheternas kostnader och kvalitet ur ett brukar/medborgarperspektiv. Detta sker oftast genom att ta fram både objektiva (mätbara inom verksamheten) mått och subjektiva mått (vad den enskilde anser om verksamheten). Arbetet har som inriktning att titta på de kommuner som har det bästa resultatet och utifrån detta kunna få inspiration till att förbättra det egna arbetet. Metodiken kring kvalitetsjämförelser står för ett nytänkande. Det finns få praktiska exempel att hämta kunskap och inspiration ifrån.

För att lyckas har ett par riktlinjer för det genomförda arbetet varit vägledande:

- Vi ska undvika att ta fram en ny sifferskog. Ett par enkla och mer eller mindre ”givna” mått ska ges uppmärksamhet.
- Vi ska ta fram kvalitetsmått utifrån i första hand ett kommunlednings- eller medborgarperspektiv. Inte ett professionellt perspektiv.
- Fokus ska vara att hitta de goda exemplen. Dessa exempel ska lyftas fram och andra kommuner ska ges tillfälle att plocka idéer till den egna verksamheten.
- Sambandet mellan kostnader/resurser och kvalitet ska belysas. Syftet är att se om det finns ett direkt samband mellan höga kostnader och hög kvalitet.
- Förklaringar till skillnader överlämnas till respektive kommun att analysera.
- Det är omöjligt att ta fram en helt ”sann” och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet med ett par mått. Måtten ska ses som indikatorer på att det finns skillnader i kvalitet. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Denna undersökning

På styrgruppsmötet i december 2006 togs beslutet att nästkommande undersökningsområde skulle vara kommunens informationsgivning till medborgare. Styrgruppen önskade en kommunövergripande beskrivning av innehållet i kommunens informationsgivning till medborgare på både webbsidor och i det tryckta materialet. Utifrån detta ska man kunna se kommunens starka och svaga sidor.

Metodik

Undersökningen har lagts upp så att en sammanställning gjorts över de vanligaste frågorna som medborgarna har kring de olika kommunala verksamheterna. Dessa frågor bygger på tidigare undersökningar i Väst kust och andra nätverks undersökningar. Därefter har en granskning av webbsidorna genomförts som en kollegiegranskning. Projektledarna från två kommuner har granskat två andra kommuners webbsidor osv. Genom att använda kollegiegranskning som metod har vi även kunnat få med en dimension av webbsidornas funktionalitet eftersom undersökarna fått maximalt två minuter på sig att hitta svaret på frågan. Om svaret inte hittats inom denna tid har det noterats som att det inte finns. Därmed kan

det finnas en risk att information som har funnits har inrapporterats som saknad. Dock tror vi att denna andel är liten eftersom undersökarna får anses vara professionella på kommunal verksamhet. Hade den genomförts av medborgarna är det troligt att svarsfrekvensen hade varit lägre.

Resultaten har sammanställts av undersökande kommuner och därefter kontrollerats av den egna kommunens projektledare för att förhindra ”uppenbara fel”. Det tryckta materialet har insamlats av respektive kommun och därefter granskats av dess projektledare. Resultaten har därefter sammanställts per kommun.

1. Kommunens internetsidor

Kommunernas webbsidor har fått och kommer även i framtiden få en allt större betydelse som informationsgivare till medborgarna. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. I takt med denna utveckling ökar ständigt kraven och förväntningarna på webbsidorna från medborgare, press, organisationer etc. Svenskt Näringslivs återkommande undersökningar kan ses som ett tecken på detta. Den information som igår sällan kunde hittas finns idag på de flesta webbsidorna. Detta medför att vi ständigt måste utveckla och hålla detta medium ajour med förväntningar och innehåll.

För att få en bild av våra webbsidors styrkor och svagheter har vi sammanställt ett stort antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna är att betrakta som vanliga frågor och bygger på ett flertal tidigare genomförda nätverksundersökningar inom såväl detta nätverk som andra nätverk. Det är dock första gången ett nätverk genomför en helt kommunövergripande undersökning för att få fram en helhetsbild av såväl webbsidor och det tryckta materialet. Det är viktigt att se undersökningen som en ögonblicksbild och en färskvara eftersom förändringstakten är stor. Därtill bör undersökningen även fånga de ev. brister som finns samtidigt som den kan peka på utmaningarna för framtiden.

Valet av frågor blir därmed styrande för resultaten. Ett helt annan uppsättning av frågor skulle därmed ge ett annat resultat. Valet av frågor och svar har utgått från att de ska vara vanliga medborgarfrågor som exempelvis ställs till kommunen via telefonsamtal. Vi har även tagit intryck av den diskussion som finns kring förväntningar om att via webben 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. Framst har vi avstått från detta utifrån att det blivit ett alltför omfattande arbete samtidigt som vi inte hittat en acceptabel modell för detta.

Projektgruppen vill även poängtera att det hade varit önskvärt att komplettera denna undersökning med att fråga medborgarna vad de anser som kommunens webbsidor. Hittar de den information man söker och förväntar sig hitta där? Av tidsmässiga skäl har vi fått avstå från denna del. Vi tror att regelbundet genomförda fokusgrupper med medborgare kring kommunens webbsidor kan ge ett mycket värdefullt tillskott av information för kommunen om förbättringar.

Det totala materialet har delats upp och presenteras i tio olika områden som i stort följer de kommunala verksamheternas indelning. Varje områdes frågor 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 något nämnt så får man ett gult svar. Varje områdes svar summeras utifrån att grönt ger tre poäng och gult ett poäng. Rött ger inget poäng. Därefter ges en procentuell andel svar på frågorna. Till respektive område har vi gett några sammanfattande kommentarer och förslag till förbättringsområden.

De tio områdenas procentuella svar sammanfattas sedan i undersökningens andra del i ett spindeldiagram där kommunens resultat kan ses som en profil med tydliga styrkor och svagheter.

Webbundersökning	Ale	Falkenberg	Kungälv	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Öppenhet och påverkan								
Det finns information om kommunens budget.								
Kommunens budget presenteras i en förenklad form anpassad för medborgare och målgrupper.								
Det finns information om kommunens organisationsstruktur								
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 nämnder.								
Det finns e-postadress till alla politiker i fullmäktige och nämnder.								
Det finns telefonnummer till alla ledande politiker i fullmäktige och nämnder.								
Kommunen har samlad information kring de vanligaste frågorna och svaren kring olika verksamheter. (FAQ)								
Det finns ett index från A-Ö över kommunens olika ansvarsuppgifter samt 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 prenumerera på nyhetsbrev i e-post / elektroniskt nyhetsbrev								
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					not			
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								
Kommunens webbplats är anpassad enligt lättläst.								
Kommunens webbplats är anpassad för synskadade.								
Kommunens webbplats har information på teckenspråk.								
Har kommunen information på andra språk i kommunen								
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webb-TV.								
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-TV.								
Kommunfullmäktiges sammanträden sänds via lokal-radio.								
SUMMA, max99 poäng	51	39	52	41	50	56	65	57
PROCENT	52	39	53	41	62	57	66	58

Not: Stenungsund har inga nämnder (alt. 90 poäng)

Kommentar

Ett allmänt intryck är att möjligheten att på webben få ut allmänna handlingar är begränsad. Det gäller handlingar före sammanträden till kommunernas flesta sammanträden.

En förklaring till att det inte alla ledande politiker är tillgängliga via e-post kan vara att exponering på webben medför oönskad e-post, s.k. SPAM.

Nyhetsbrevet finns i en kommun och embryo i en annan. Med tanke på den tekniska utveckling som sker att fler kommunicerar via e-post och SMS/MMS kan man förmoda att tjänsten kan utvecklas.

Vänersborgs erbjuder som enda kommun teckenspråk. Man kan tro att medborgarna på sikt ställer högre krav på tillgänglighet. Det samma gäller information på olika språk.

Sändning av fullmäktige via tv eller webb-tv är enbart förekommande i Uddevalla. Flera sänder ut via lokalradio.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden

- Publicera handlingar före sammanträden.
- Söka i kommunens diarium.
- De ledande politikerna är tillgängliga via e-post.
- Nyhetsbrev via e-post och SMS/MMS.
- Publicera på fler språk, inklusive teckenspråk.
- Webb-TV.

Webbundersökning	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Trol-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Förskola								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef.								
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.								
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.								
Presenterar kommunen förskolor med annan huvudman än kommunen?								
Det finns information om möjligheterna att välja förskola								
Det finns information om när förskolorna är öppna.								
Det finns information om stängningsdagar								
Det finns information om förskolans kosthållning								
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 hur man kan få förtur.								
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.								
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.								
Det finns en samlad kvalitet och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet. (med t ex brukarundersökningar)								
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat								
Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA max 60 poäng	24	35	27	39	25	55	37	31
PROCENT	40	58	45	65	42	92	62	52

Kommentar

Inom förskolans område skiljer sig informationen stort där några kommuner kommit långt och andra har sparsamt med information.

Det finns ingen fråga inom förskolan där svar saknas i samtliga kommuner. Detta betyder också att här finns möjlighet att direkt låta sig inspireras av någon kommun i det kommande utvecklingsarbetet!

Information som saknas i merparten av kommunerna är "Information om förtur", information om föräldrasamverkan" och "Presentationer av enheter så att jämförelser möjliggörs vad gäller resultat och kvalitet". Information om "Hur väntetiden beräknas" saknar de flesta

kommuner, vilket kan tyckas anmärkningsvärt då det är en av de absolut vanligaste frågor som köande vill ha svar på.

Trollhättan är inom förskolan det lysande goda exemplet och saknar bara ett område; ”Information om hur man tar emot barn med allergi”.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden

- Information om stängningsdagar bör det vara rimligt att föräldrar och elever kan ta del av
- Information om hur rätt/möjlighet till förtur bedöms och hur långa väntetiderna är
- Presentation av resultat som kan jämföras med varandra. Detta görs i stort sett inte alls i någon av kommunerna.

Webbundersökning	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Grundskola								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).								
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger								
Det finns information om möjligheterna att välja grundskola								
Det finns information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.								
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbets-sätt.								
Presenteras grundskolor med annan huvudman än kommunen								
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
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 kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskole- verksamhet där bland annat brukarundersökning- ar presenteras								
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå								
Enheter inom grundskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behöriga till åk 9, natio- nella prov, m.m.).								
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								
Finns servicedeklaration/motsvarande för grund- skoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA max 54 poäng	30	26	22	36	35	34	43	25
PROCENT	56	48	41	67	65	63	80	46

Kommentar

På grundskolans område är omfattningen av information relativt enhetlig mellan kommunerna där Uddevalla sticker ut som det goda exemplet.

Det finns ingen fråga där information helt saknas i alla kommunerna. Det betyder alltså att möj- lighet borde finnas att lägga ut information på alla efterfrågade punkter. Områden där endast ett par av kommunerna har någon form av information är ”Beskrivning av individuella utveck- lingsplaner” och ”Jämförelser mellan olika enheter avseende resultat”.

Utifrån våra kriterier och den använda beräkningsmetoden har området grundskola den bästa informationen inom utbildningsområdet.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden

- Information om hur de individuella utvecklingsplanerna följs upp. Vi avser här en beskrivning av metodiken och inte planerna för enskilda elever.
- Tjänstegarantier/servicegarantier och information om hur man kan framföra synpunkter och klagomål. Även i de fall man inte har servicedeklarationer på detta område bör det ändå finnas information om synpunktshanteringen.
- Presentation av enheter så att dessa går att jämföra med varandra. Sådan information har vi endast funnit i tre av nätverkets kommuner.

Webbundersökning	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Gymnasium								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom gymnasieskolan med kontakt-uppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditionspersonal, etc.).								
Det finns information om skolornas olika program och inriktning.								
Presenteras gymnasieskolorna med annan huvudman								
Det finns information om hur man väljer och anmäler sig								
Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.								
Det finns information om regler för bussresor.								
Det finns information om skolornas start, lov-dagar, avslut m.m.								
Det finns information om skolornas matsedel								
Det finns information om hur man arbetar med mobbing								
Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna.								
Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Gymnasieskolorna presenteras avseende resultat (betyg, frånvaro, m.m.).								
Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor								
Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasier där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA max 54 poäng	24	36	17	26	25	39	31	27
PROCENT	44	67	32	48	46	72	57	50

Kommentar

Webbundersökningen för gymnasium visar ett förhållandevis enhetligt resultat mellan kommunerna, med något undantag.

På ett par punkter har ingen av kommunerna någon information på nätet. Det gäller "Beskrivning av hur individuella utvecklingsplaner genomförs och följs upp" och "Presentation av resultat så att de kan jämföras med andra skolor". Frågor där bara en av kommunerna har någon information är bl a "Presentation av resultat avseende betyg m m" och "Servicedeklaration".

Endast tre kommuner har någon form av "Samlad kvalitetsredovisning där bl a brukarundersökningar presenteras".

Information om ”Hur man väljer och anmäler sig”, vilket måste anses mycket basalt, lämnas visserligen av flertalet kommuner, men vi har ändå i två fall inte funnit någon information alls och i ett fall att information lämnas ”delvis”.

Utifrån våra kriterier och den använda beräkningsmetoden har området gymnasium genomsnittligt fått ett ganska lågt värde beträffande index för information på nätet jämfört med områdena förskola och grundskola.

Det generellt sett bästa exemplet på information om gymnasiet i vår undersökning är Trollhättan.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden:

- Presentation av resultat som kan jämföras med andra samt en samlad kvalitetsredovisning med t ex brukarundersökningar. Detta görs i mycket begränsad utsträckning.
- Beskrivningar på hemsidorna om hur individuella utvecklingsplaner följs upp. Vi avser här beskrivningar av metodiken, inte planerna för enskilda elever.
- Tjänstegarantier/servicedeklarationer för gymnasieområdet bör kunna utvecklas betydligt i de flesta av nätverkets kommuner.
- Information om rätten att välja skola/program bör finnas i alla kommuner.

Webbundersökning	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde -valla	Vä- ners- borg
Äldreomsorg								
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)								
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.								
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.								
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)								
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)								
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.								
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.								
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.								
Det finns information om avgiftens storlek.								
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten								
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA, max 45 poäng	23	26	21	38	19	33	28	25
PROCENT	51	57	47	84	42	73	60	56

Kommentar

Det finns information om hur man ansöker om hjälp, vilka boenden som finns, vad hemtjänsten kan utföra och om avgifterna. Uppgift finns också om hur man kan framföra synpunkter på verksamheten.

Det finns ingen information om valmöjligheter eller ev profil inom verksamheten.

Partille utgör ett gott exempel, de har en fyllig information.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden

- Redovisa för hur lång tid det tar att få ett biståndsbeslut och hur verkställigheten sker.
- Beskriv hur kontakter sker med anhöriga.
- Presentera brukarundersökningar/kvalitetsredovisningar.
- Tjänstegarantier/servedeklarationer bör kunna utvecklas i fler kommuner.

Webbundersökning	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- -valla	Vä- ners- borg
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 en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) 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 information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om sekretessregler								
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet								
SUMMA, max 30 poäng	19	20	20	21	22	22	12	14
PROCENT	63	67	67	70	73	73	40	47

Kommentarer

Överlag är kommunerna bra på att informera om hur man gör för att söka hjälp, vilka hjälpinsatser som finns samt ge en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna inom Individ- och familjeomsorgen. Trollhättan och Steungsund har flest svar på frågeställningarna tätt följd av Partille.

Service deklarerationer är inte vanligt och finns endast delvis i Falkenberg. Samma gäller för kvalitetsredovisningar som endast finns delvis i Partille.

Något förvånande är att det inte finns bra information om sekretess och om vad man gör när barn far illa, vid misshandel eller kvinnofrid i alla kommunerna. Kungälv är ett gott exempel på bra information om sekretessreglerna. I både Uddevalla och Vänersborg finns bra information om vad man gör när barn far illa.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden:

- Information om samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar tas upp.
- Information om servicedeklaration eller motsvarande för verksamheten

Webbundersökning	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Handikappomsorg								
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)								
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) 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 inom verksamheten								
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA, max 33 poäng	19	18	17	11	16	24	12	13
PROCENT	57	55	52	33	48	73	36	40

Kommentar

Det finns information om hur man ansöker om hjälp, vilka insatser som finns och vad avgifterna är.
 Det finns ingen information om valmöjligheter.
 Trollhättan är den enda kommunen som har en servicedeklaration.
 Uddevalla har en bra beskrivning på de insatser som finns.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden

- Informera om sekretessregler i verksamheten
- Presentera brukarundersökningar/kvalitetsredovisningar.
- Tjänstegarantier/servedeklarationer bör kunna utvecklas i fler kommuner.

Webbundersökning	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Samhällsbyggande								
Bygga och bo								
Finns det information om var det finns tillgängliga tomter för nybyggnation för privatpersoner?	Red	Grön	Red	Red	Red	Grön	Grön	Grön
Finns det uppgifter kring hur man söker bygglov.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om taxor och avgifter för bygglov?	Grön	Grön	Red	Grön	Grön	Grön	Red	Yellow
Finns det information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.	Red	Grön	Red	Yellow	Grön	Grön	Red	Red
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.	Grön	Red	Red	Grön	Red	Grön	Grön	Grön
Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig	Grön	Yellow	Grön	Yellow	Yellow	Grön	Grön	Yellow
Finns det information om kommunens bostads-försörjningsprogram	Red	Red	Grön	Yellow	Red	Grön	Red	Red
Finns det information om bostadsanpassningsbi-drag.	Grön	Red	Grön	Grön	Yellow	Grön	Grön	Grön
Finns det information om energirådgivning.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om kommunens översikts-planer.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om aktuella detaljplaner.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om kollektivtrafiken.	Grön	Yellow	Grön	Grön	Yellow	Grön	Grön	Grön
Finns det information om färdtjänst	Grön	Yellow	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om konsumentvägledning.	Grön	Grön	Grön	Yellow	Grön	Grön	Grön	Grön
Finns det information om budgetrådgivning	Yellow	Grön	Grön	Grön	Yellow	Grön	Grön	Grön
Det finns information om servicedeklara-tion/motsvarande för verksamheten	Red	Yellow	Red	Red	Red	Grön	Grön	Red
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Grön	Red	Red
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersök-ningar presenteras	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
SUMMA, max 54 poäng	35	32	33	34	28	51	39	35
PROCENT	65	59	61	63	52	94	72	65

Kommentar

Flertalet kommuner brister i informationen om servicedeklarationer och hur man framför synpunkter och klagomål. Samtliga kommuner saknar information om brukarundersökningar.

Information om tillgängliga tomter för nybyggnation och om lediga bostäder är också bristfällig i hälften av kommunerna. Genomgående finns information om energirådgivning och kommunens översiktsplan och detaljplaner.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden:

- Information om hur lång tid ett bygglov beräknas ta.
- Information om tillgängliga tomter för nybyggnation.
- Information om lediga lägenheter och vart man vänder sig.
- Information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.
- Information om servicedeklarationer.
- Information om kvalitetsundersökningar.

Webbundersökning	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- -valla	Vä- ners- borg
Samhällsbyggande								
Gator och vägar								
Finns det information om vem som ansvarar för olika vägar och gator.	Yellow	Red	Yellow	Green	Red	Red	Yellow	Red
Finns det information om hur man felanmäler	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Finns det information om snöröjning och vägunderhåll.	Green	Green	Green	Green	Red	Yellow	Green	Green
Finns det information om aktuella trafikstörningar.	Yellow	Red	Green	Green	Red	Red	Green	Red
Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Red	Green	Red	Green	Red	Red	Green	Red
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Red	Green	Green	Green
Miljö och renhållning								
Finns det information om hur sopsortering och det ska/kan göras i kommunen?	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Finns det information om taxor och avgifter för renhållning?	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Finns det en hänvisning till geografisk placering av återvinningsstationer/miljöstationer.	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green
Finns det uppgifter kring var det går att tanka alternativa drivmedel till fordon.	Green	Yellow	Red	Red	Red	Green	Green	Red
Finns det information om avgifter och taxor kring tillstånd och tillsyn inom miljöområdet	Green	Yellow	Green	Green	Green	Red	Red	Red
Finns det information om sotningsverksamheten	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Red
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Red	Green	Red	Green
Tillstånd och tillsyn								
Finns det information om hur man ansöker om serveringstillstånd	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Finns det information om avgifter och taxor när det gäller alkohol- och serveringstillstånd	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green
Finns det information om tillstånd för torghandel	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Red
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Yellow	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red
Näringsliv								
Finns det information om vad man kan få för stöd som företagare	Green	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Finns det information om lediga lokaler och tomter för intresserade företag.	Green	Green	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Green
Finns det ett aktuellt företagsregister.	Green	Green	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Green
Det finns information om föreningar, nätverk eller andra forum för företagare.	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Internationellt								
Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete.	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Green
Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Folkhälsoarbete								
Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
Krisinformation								
Det finns information om kommunens krisberedskap.	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Yellow
SUMMA max 81 poäng	57	53	56	61	28	64	65	52
PROCENT	70	65	69	75	35	79	80	64

Kommentar

Samtliga kommuner är bra på att informera om sopsortering och renhållning, liksom om service- och tillstånd och stöd till företagare.

Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden:

- Information om hur man framför klagomål
- Framtagande av servicedeklarationer eller motsvarande
- Information om vem som har ansvaret för olika vägar och gator
- Information om var man kan tanka alternativa drivmedel

Webbundersökning	Ale	Falkenberg	Kungälv	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Uddevalla	Vänersborg
Samhällsbyggande								
Ideell sektor								
Det finns ett aktuellt föreningsregister.								
Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt?								
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som t.ex. grannsamverkan, volontärsatser, ungdomsgrupper								
Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.								
Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.								
Kultur och fritid								
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 om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA max 45 poäng	28	34	31	30	27	35	32	31
PROCENT	62	76	69	67	60	78	71	69

Kommentar

Alla kommuner har föreningsregister. Man är också i regel bra information om föreningarnas aktiviteter. Få kommuner presenterar dock kontaktuppgifter till andra ideella verksamheter. Vad detta beror på är svårt att spekulera om. Troligtvis kan sådan information finnas hos andra aktörer i kommunen.

Hur man kan få stöd att starta en förening är också i regel väl utbyggt, särskilt vad gäller vilket ekonomiskt stöd man kan erhålla. Det finns dock två kommuner som avviker något från mönstret.

Kommunerna har också överlag god information om kultur- och andra arrangemang, liksom information om badplatser, hyra av lokaler, samt bibliotekets och fritidsanläggningarnas utbud och öppettider.

Nästan alla har karta eller annan information som hänvisar till kommunernas natur och kulturgeografiskt intressanta platser.

Möjligheterna att framföra synpunkter är däremot dåligt utbyggda, med undantag för Trollhättan. Få har servicedeklaration på området kultur och fritid. Detsamma gäller presentation av kvalitetsredovisningar och resultatjämförelser.

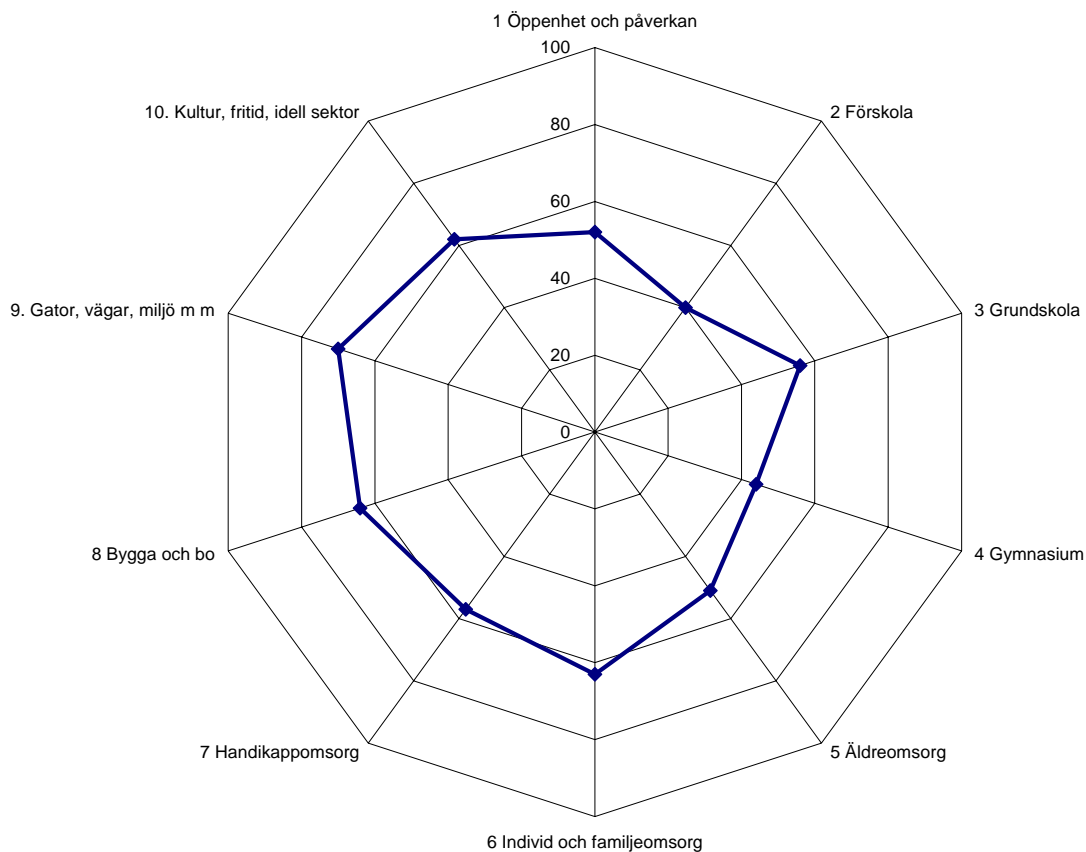
Förbättringsområden

Sammanfattningsvis vill vi lyfta fram följande förbättringsområden:

- Utveckling av servicedeklarationer bör utvecklas i många kommuner
- Kommunerna bör undersöka hur en samlad kvalitets- och resultatredovisning riktad till allmänheten kan utvecklas.
- Möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål ska införas där sådan saknas.

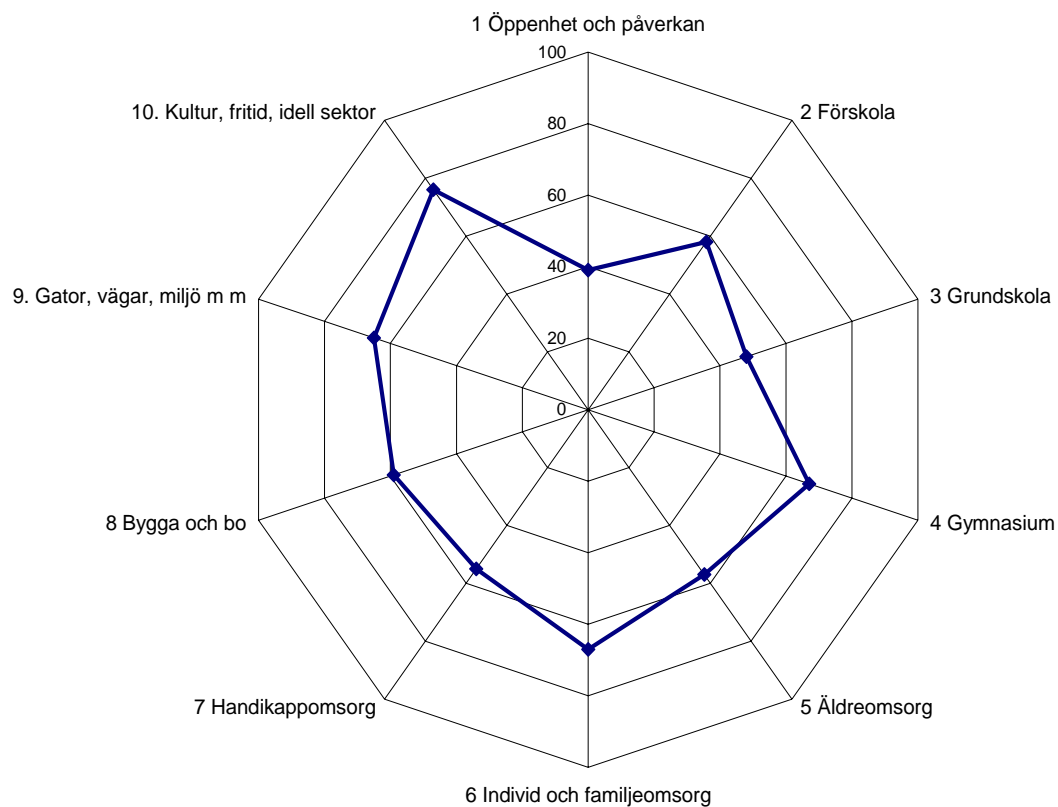
2. Webbinformationen sammanställd som kommunprofil

Ale



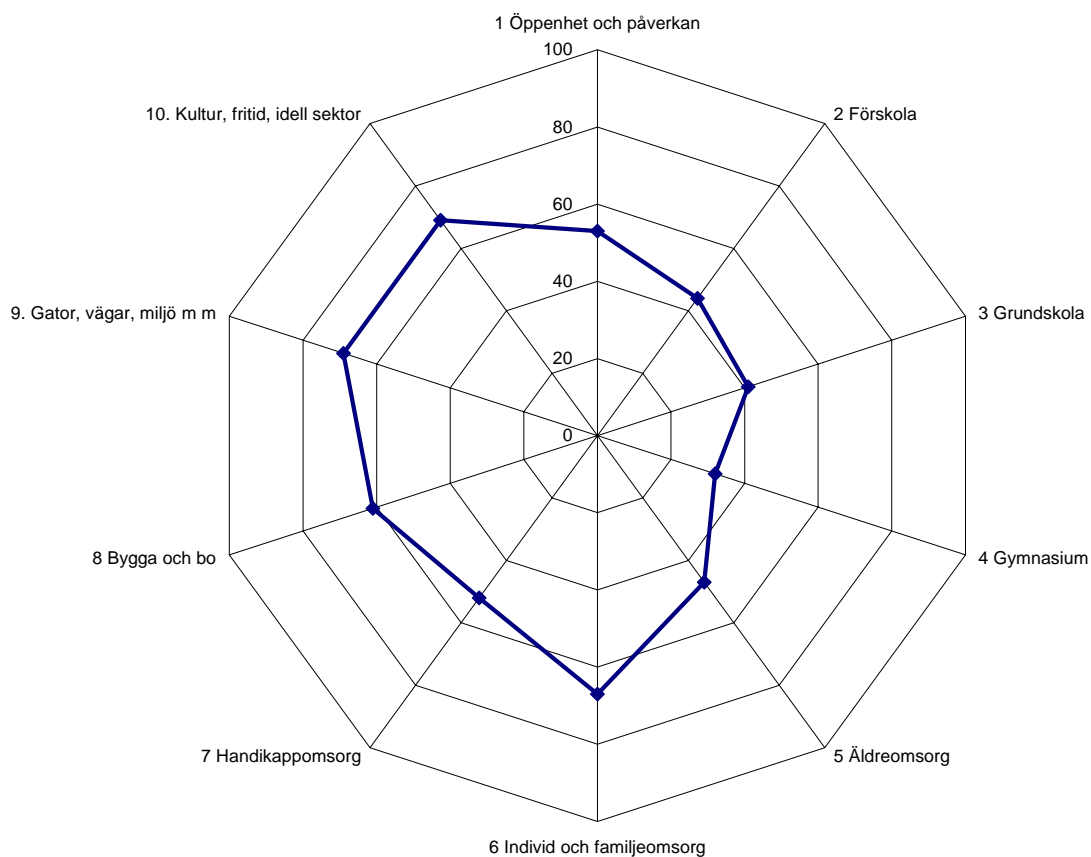
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	52	40	56	44	51	63	57	64	70	62	Totalt: 56
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Falkenberg



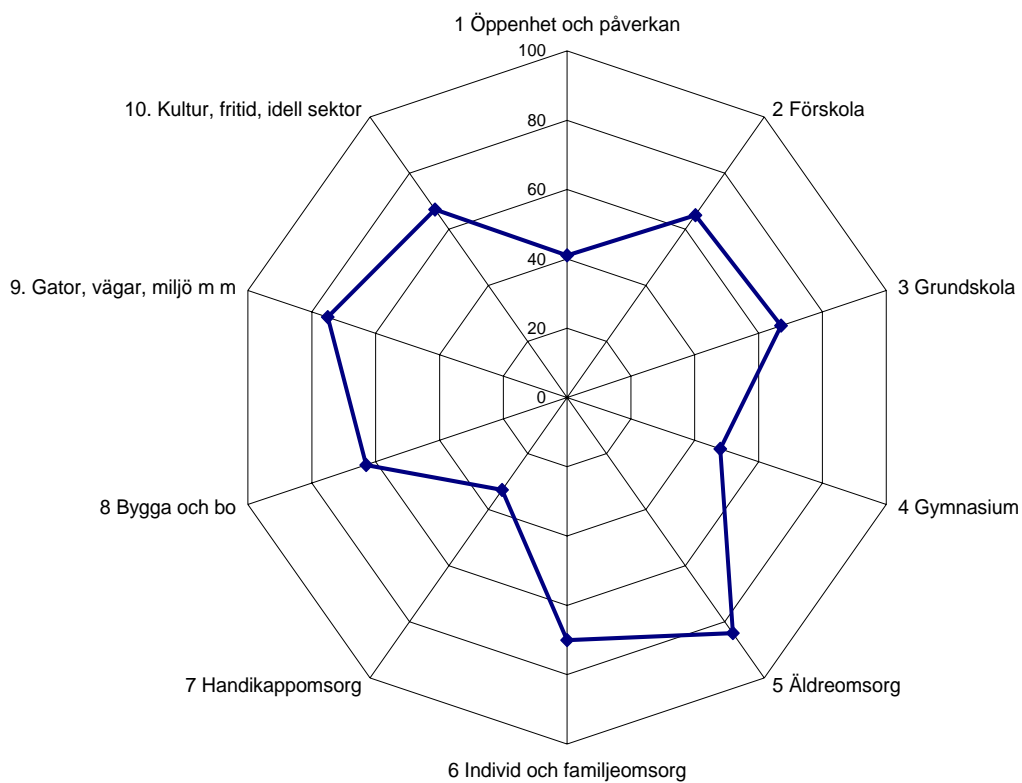
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	39	58	48	67	57	67	55	59	65	76	Totalt: 59
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Kungälv



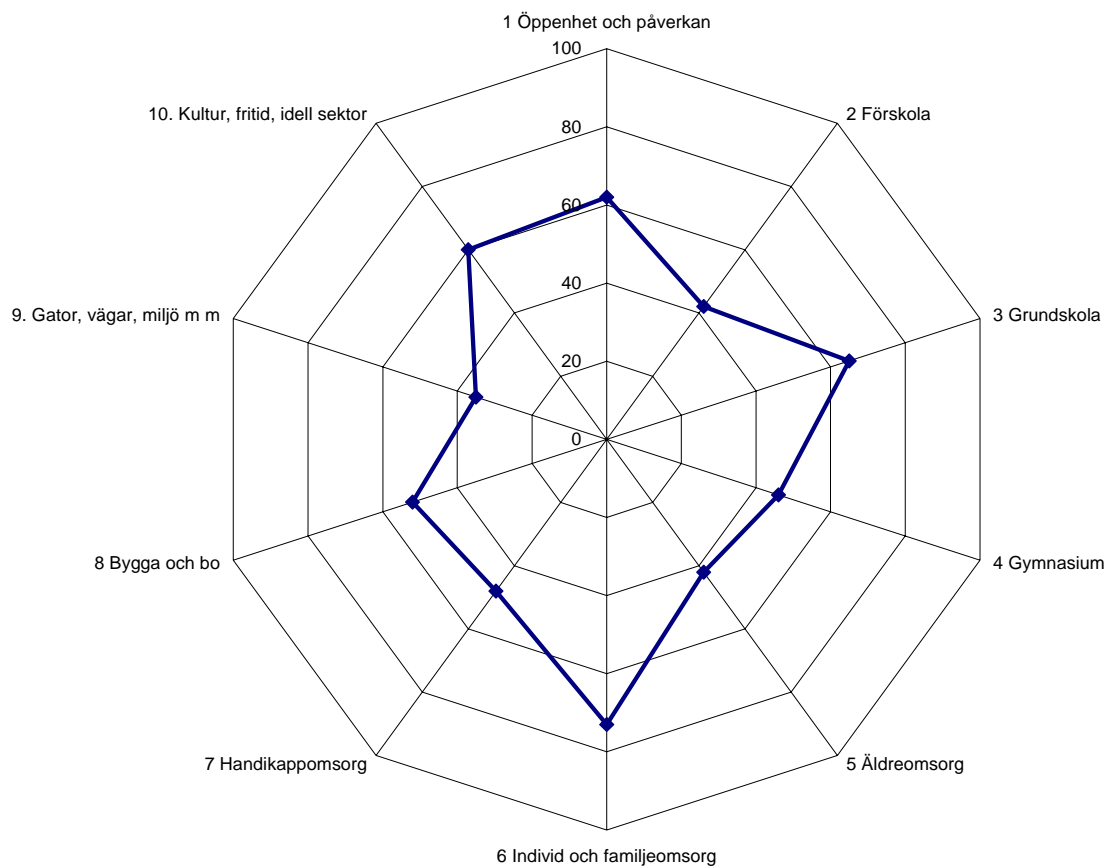
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	53	44	41	32	47	67	52	61	69	69	Totalt: 54
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Partille



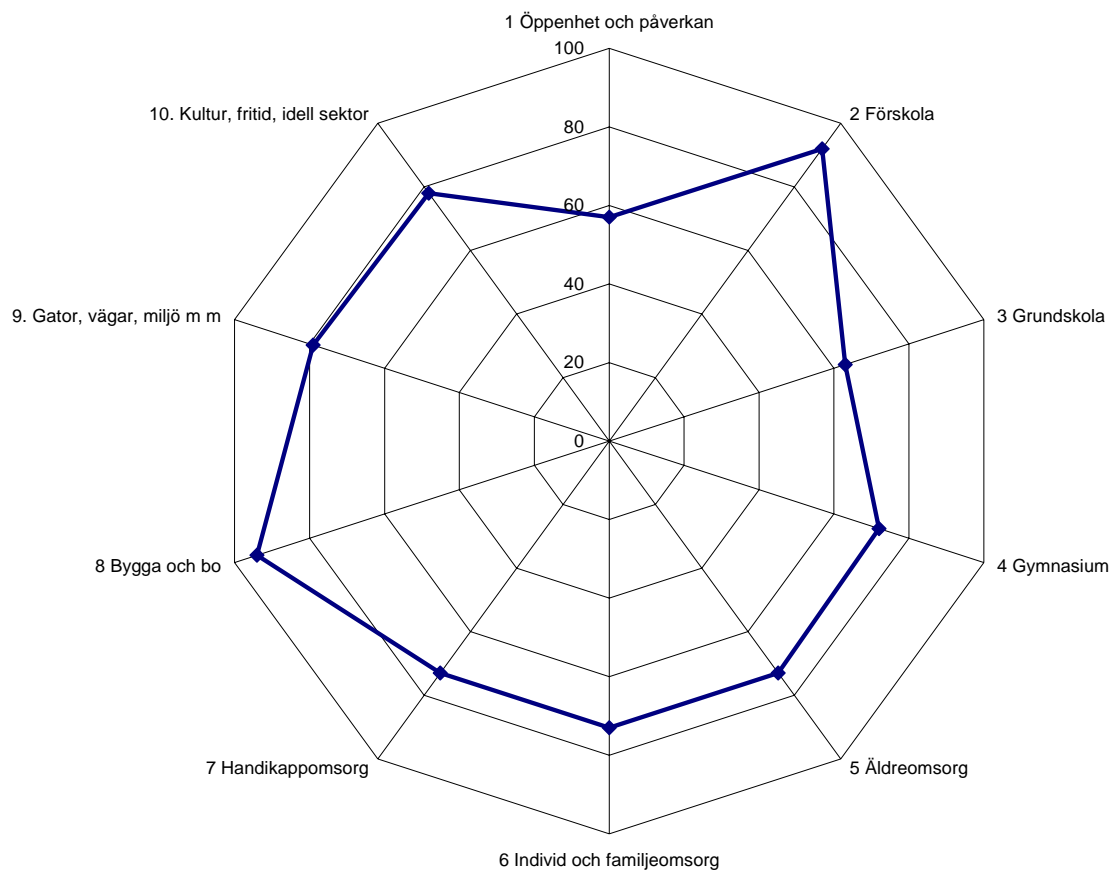
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	41	65	67	48	84	70	33	63	75	67	Totalt: 61
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Stenungsund



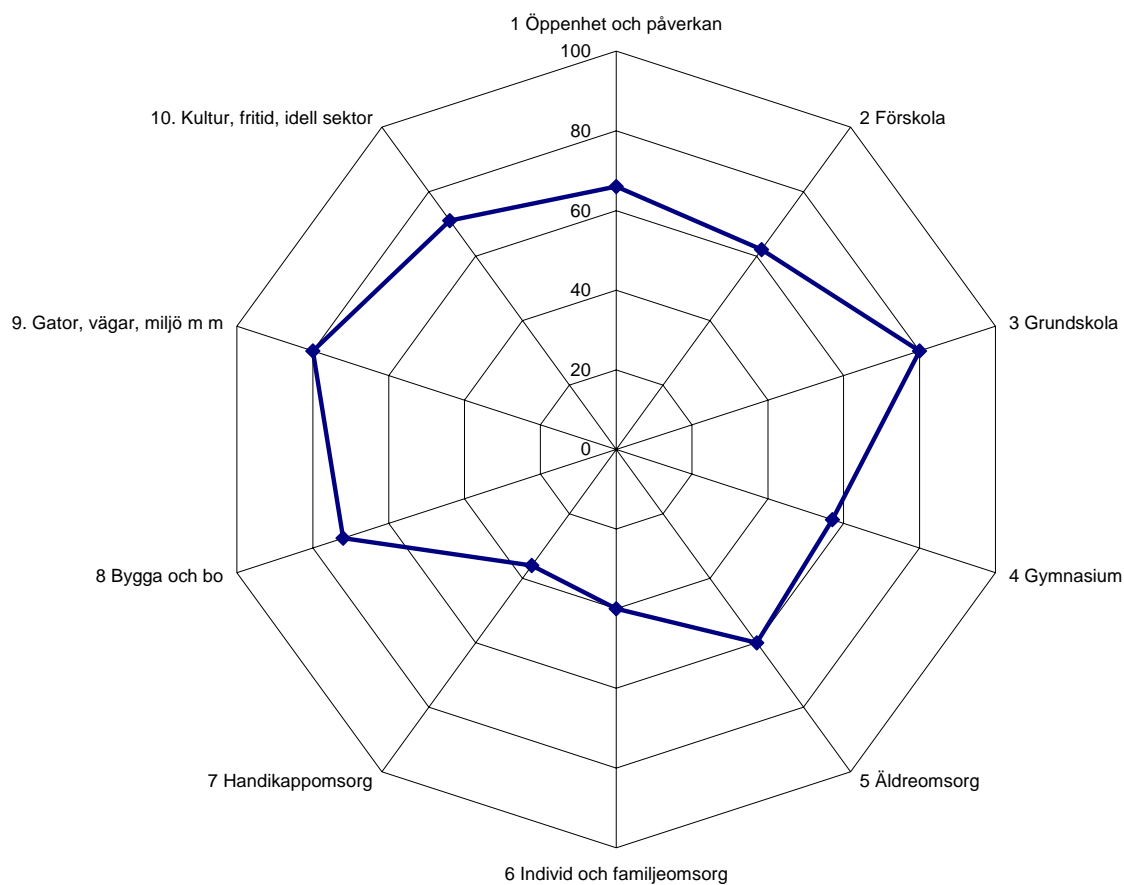
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	62	42	65	46	42	73	48	52	35	60	Totalt: 53
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Trollhättan



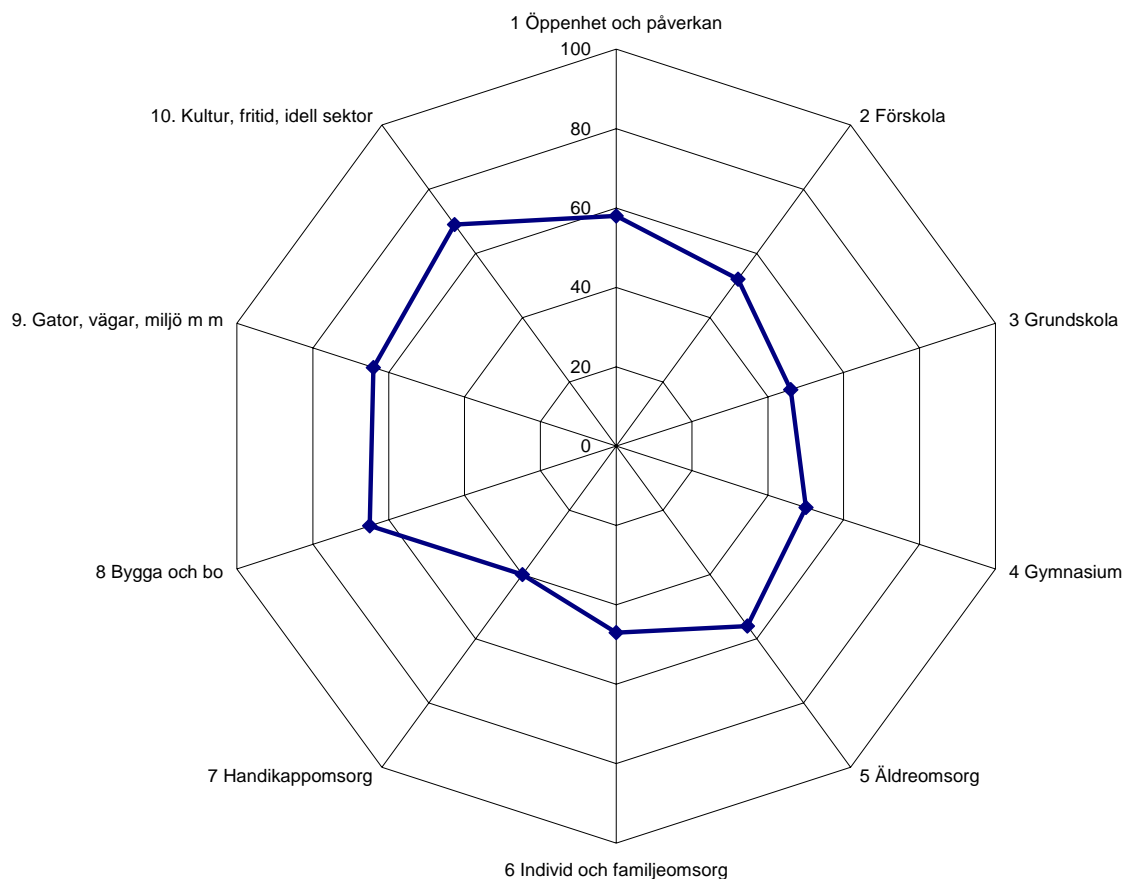
Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	57	92	63	72	73	73	73	94	79	78	Totalt: 75
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Uddevalla



Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	66	62	80	57	60	40	36	72	80	71	Totalt: 62
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Vänersborg



Procentuellt resultat per område samt genomsnitt	58	52	46	50	56	47	40	65	64	69	Totalt: 55
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------------------

Procent svar av totala antalet frågor per kommun

	Ale	Falkenberg	Kungälv	Partille	Stenungsund	Trollhättan	Udevalla	Vänersborg
Procent	56	59	54	61	53	75	62	55

3. Tryckt/skriftlig information

Den skriftliga informationen spelar fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationen. Detta är speciellt viktigt för utsatta grupper som inte har tillgång till eller på grund av andra orsaker inte kan eller har möjlighet att kunna orientera sig på Internet. Det finns därför skäl att lyfta fram denna fråga i den tid där Internets betydelse hela tiden ökar. Vi ser detta som en strategisk viktig fråga och har därför kompletterat denna undersökning med att använda samma frågor som webbundersökningen till det tryckta materialet. I denna del har vi enbart utgått från det tryckta material som finns i broschyrer, specialtidningar etc. Vi har inte tagit med det material som några kommuner kan skicka genom att skriva ut hemsidor.

I denna avdelning har vi delat in svaren i om det finns eller inte. En grön färg ger två poäng och röd färg ingen poäng. En procentuell sammanställning är därefter gjord för området i dess helhet. Vi har i denna del tyckt att kommentarer utöver den grafiska bilden har varit överflödiga. Vi har även valt att i denna del först presentera resultatet inom de områden som rör de utsatta grupperna i samhället.

Äldreomsorg, Individ- och Familjeomsorg och Handikappomsorg

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde -valla	Vä- ners- borg
Äldreomsorg								
Det finns information hur man ansöker om hjälp (bistånd/insatser)	Grön	Grön	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Grön
Det finns information om vilka olika boendeformer som finns inom äldreomsorgen.	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön
Det finns information om vilka tjänster/hjälp som kan erbjudas inom hemtjänsten.	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön
Det finns en samlad faktainformation om de enskilda enheterna inom särskilt boende med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckel-funktioner (t.ex sjuksköt., sjukgymnast, arbetsterapeut)	Grön	Grön	Grön	Röd	Röd	Röd	Grön	Grön
Det finns information om enheternas profil (arbetsinriktning, aktiviteter, värdegrund, etc.)	Grön	Röd	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Röd
Det finns information om äldreboendenas geografiska placering.	Grön	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns information om hur lång tid det tar innan jag får mitt bistånd.	Grön	Röd	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Röd
Det finns information om hur man överklagar biståndsbeslutet.	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns information om avgiftens storlek.	Grön	Grön	Grön	Röd	Röd	Grön	Grön	Grön
Det finns information om hur kontakten med anhöriga ska fungera.	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Röd
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten	Röd	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Röd	Röd
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	Röd	Grön	Röd	Röd	Röd	Grön	Grön	Röd
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras	Grön	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd	Röd
SUMMA	22	18	18	4	12	22	20	12
PROCENT	73	60	60	13	40	73	67	40

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- valla	Vä- ners- borg
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 en samlad faktainformation om de enskilda verksamheterna med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) 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 information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om sekretessregler								
Det finns information om vad man gör när barn far illa, vid misshandel, kvinnofrid, dvs. anmälan till myndighet								
SUMMA	12	12	10	14	6	14	16	6
PROCENT	60	60	50	70	30	70	80	30

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- valla	Vä- ners- borg
Handikappomsorg								
Det finns information om hur man gör för att få hjälp. (bistånd, personlig assistans m.m.)								
Det finns information om vilka olika insatser/bistånd/hjälp man kan få.								
Det finns en samlad och beskrivande information om kommunens alla verksamheter med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) 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 inom verksamheten								
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA	14	14	14	8	8	14	14	14
PROCENT	64	64	64	36	36	64	64	64

Förskola, Grundskola och Gymnasium

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- valla	Vä- ners- borg
Förskola								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheternas verksamhet inom förskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress, till chef.								
Enheternas profil (pedagogisk inriktning, värdegrund, arbetssätt etc.) presenteras.								
I presentationen framgår var den enskilda förskolan ligger geografiskt.								
Presenterar kommunen förskolor med annan huvudman än kommunen?								
Det finns information om möjligheterna att välja förskola								
Det finns information om när förskolorna är öppna.								
Det finns information om stängningsdagar								
Det finns information om förskolans kosthållning								
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 hur man kan få förtur.								
Det finns information om hur man anmäler sitt intresse.								
Det finns information om hur man tar emot barn med allergi.								
Det finns en samlad kvalitet och resultatredovisning riktad till allmänheten över kommunens förskoleverksamhet. (med t ex brukarundersökningar)								
Det finns kvalitet och resultatredovisningar för respektive enhet.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Enheter inom förskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende kvalitet och resultat								
Finns servicedeklaration/motsvarande för förskoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA	26	24	18	28	12	30	10	22
PROCENT	65	60	45	70	30	75	25	55

Tryckt material	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Grundskola								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom grundskolan med kontaktuppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditionspersonal, etc.).								
Det finns en samlad beskrivning som visar var grundskolorna i kommunen ligger								
Det finns information om möjligheterna att välja grundskola								
Det finns information om när skolorna startar, lov dagar, avslut m.m.								
Det finns en samlad presentation av grundskolornas olika pedagogisk inriktning/profil och arbets-sätt.								
Presenteras grundskolor med annan huvudman än kommunen								
Det finns information om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Det finns information om hur föräldrasamverkan sker.								
Det finns information om hur skolorna arbetar med frågor som berör mobbning.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens grundskole-verksamhet där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns även kvalitetsredovisningar på skolnivå								
Enheter inom grundskolan presenteras så att dessa går att jämföra med varandra avseende resultat (betyg, frånvaro, behöriga till åk 9, nationella prov, m.m.).								
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								
Finns servicedeklaration/motsvarande för grundskoleverksamheten								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA	18	18	8	26	2	24	22	18
PROCENT	50	50	22	72	5	67	61	50

Tryckt material	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Gymnasium								
Det finns en samlad beskrivning av de enskilda enheterna inom gymnasieskolan med kontakt-uppgifter (telefon, e-postadress, adress) till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner (t.ex. skolsköterska, kurator, expeditiionspersonal, etc.).								
Det finns information om skolornas olika program och inriktning.								
Presenteras gymnasieskolorna med annan huvudman								
Det finns information om hur man väljer och anmäler sig								
Det finns information om skolmat avseende ev. kostnad och kvalitet.								
Det finns information om regler för bussresor.								
Det finns information om skolornas start, lovda-gar, avslut m.m.								
Det finns information om skolornas matsedel								
Det finns information om hur man arbetar med mobbing								
Det finns information hur man kan nå kontakt med SYO-konsulenterna.								
Det finns information om vilken rätt man har att välja skola/program i annan kommun.								
Det finns beskrivningar av hur de individuella utvecklingsplanerna genomförs och följs upp.								
Det finns beskrivningar om hur skolorna arbetar med elevinflytande.								
Gymnasieskolorna presenteras avseende resultat (betyg, frånvaro, m.m.).								
Gymnasieskolorna presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra skolor								
Det finns servicedeklaration/motsvarande för gymnasieverksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten över kommunens gymnasier där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.								
SUMMA	20	18	20	20	12	30	22	12
PROCENT	55	50	55	55	28	83	61	33

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde valla	Vä- ners- borg
Samhällsbyggande								
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.								
Finns det information om köregler för tomter och lägenheter.								
Finns det information om lediga bostäder och vart man vänder sig								
Finns det information om kommunens bostadsförsörjningsprogram								
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 servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
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								
SUMMA	20	28	24	14	22	34	30	18
PROCENT	56	78	67	39	61	94	83	50

Tryckt material	Ale	Fal-ken-berg	Kung-älv	Par-tille	Sten-ung-sund	Troll-hät-tan	Udde-valla	Vä-ners-borg
Samhällsbyggande								
Gator och vägar								
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 aktuella trafikstörningar.	■	■	■	■	■	■	■	■
Finns det information om parkeringsfrågor, var man kan parkera, vad det kostar etc.	■	■	■	■	■	■	■	■
Finns det information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	■	■	■	■	■	■	■	■
Finns det information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	■	■	■	■	■	■	■	■
Miljö och renhållning								
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/miljöstationer.	■	■	■	■	■	■	■	■
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	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	■	■	■	■	■	■	■	■
Tillstånd och tillsyn								
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.	■	■	■	■	■	■	■	■
Näringsliv								
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.	■	■	■	■	■	■	■	■
Internationellt								
Det finns information om EU-projekt och internationellt samarbete.	■	■	■	■	■	■	■	■
Det finns information om vänorter/vänortssamarbete.	■	■	■	■	■	■	■	■
Folkhälsoarbete								
Det finns information om kommunens folkhälsoarbete.	■	■	■	■	■	■	■	■
Krisinformation								
Det finns information om kommunens krisberedskap.	■	■	■	■	■	■	■	■
SUMMA	34	38	30	22	14	32	34	18
PROCENT	63	70	56	41	26	59	63	33

Tryckt material	Ale	Fal- ken- berg	Kung älv	Par- tille	Sten- ung- sund	Troll hät- tan	Udde- valla	Vä- ners- borg
Samhällsbyggande								
Ideell sektor								
Det finns ett aktuellt föreningsregister.								
Går det att söka föreningar efter vilken aktivitet de ägnar sig åt?								
Det finns kontaktuppgifter till annan ideell verksamhet (ej formella föreningar) som t.ex. grannsamverkan, volontärsatser, ungdomsgrupper.								
Det finns information om vilket stöd man kan få för att starta en förening.								
Det finns information om olika former av ekonomiskt föreningsstöd.								
Kultur och fritid								
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 om servicedeklaration/motsvarande för verksamheten								
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras								
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter								
SUMMA	20	26	20	18	18	26	24	16
PROCENT	67	87	67	60	60	87	80	53

4. Övrigt om information

De flesta kommunerna i nätverket har utformat egna informationsstrategier eller informationsplaner. Ett par av dessa är nyligen antagna och en del kommuner ser över sina strategier. Systematiska utvärderingar och uppföljningar av dessa strategier är dock sällsynta och det är därför svårt att få en bild av vilken betydelse de har i det dagliga arbetet.

De flesta av nätverkets kommuner har ingen egen kommundidning utan köper utrymme i lokaltidning eller annonsblad. Två av nätverkets kommuner, Falkenberg och Vänersborg, har egna kommundidningar. Vänersborg har en nystartad tidning, Visionstidningen, som utkommer med ett nummer per år. Falkenbergs tidning heter "Framtid Falkenberg" och utkommer fyra ggr/år. Tidningen har en lättsam inriktning och finns dessutom som nättidning, "Falkenbergs-kontakten", med delvis samma innehåll. Den är planerad att utkomma 4-6 ggr/år. Genom tidningen ges ett större antal medborgare utanför kommunen möjlighet att ta del av lokala nyheter.

Ale kommun ger årligen ut en kommunduide till alla hushåll. I denna ges information om den service som de kommunala tjänsterna kan tillhandahålla tillsammans med kontaktuppgifter.

När det gäller information till nyinflyttade är det flera kommuner som skickar speciell information till dessa hushåll. I Trollhättan erbjuds även nyinflyttade en rundtur med buss i kommunen. Turen inleds i Stadshuset. Turen går sedan med kommunalrådets medverkan runt till intressanta mål i kommunen.

Uddevalle liksom Trollhättan försöker att vara offensiva med sin information utåt genom att i större utsträckning använda sig av pressmeddelanden och presskonferenser. Genom dessa lyfts aktuella och intressanta frågor.

Trollhättan tillhandahåller även en taltidning för synskadade som utkommer var fjortonde dag med undantag för sommaren. Totalt blir det ett 20-tal nummer per år.

Flera kommuner anordnar särskilda satsningar för att åstadkomma nya fysiska mötesplatser för medborgare där kommunala informationen kan nå ut och diskuteras. Kungälv och Stenungsund anordnar två kommundelsstämmor varje år i sina kommundelar sedan flera år tillbaka. I Ale anordnar man ortsutvecklingsmöten på 10 orter i kommunen varje höst och vår. Genom dessa möten framkommer olika idéer och utvecklingsförslag direkt till kommunala beslutsfattare.