



Version: 2010

**SÖDER
HAMN!**
SÖDERHAMNS KOMMUN

Handlingsprogram om nöjda medborgare

Inriktningsmål:

Senast 2011 ska kommunmedborgarnas nöjdhet med Söderhamn som plats att leva och bo på överträffa rikssnittet.

Varför detta inriktningsmål?

Det här målet är ”övergripande” för hela processen ”Utveckla förutsättningarna för en bra livsmiljö” och bidrar till att vi tar reda på vad som är viktigast för medborgarna.

En av kommunens viktigaste utmaningar är den demografiska utvecklingen. Det är därför viktigt att medborgarna trivs och vill bo kvar och att andra vill flytta hit.

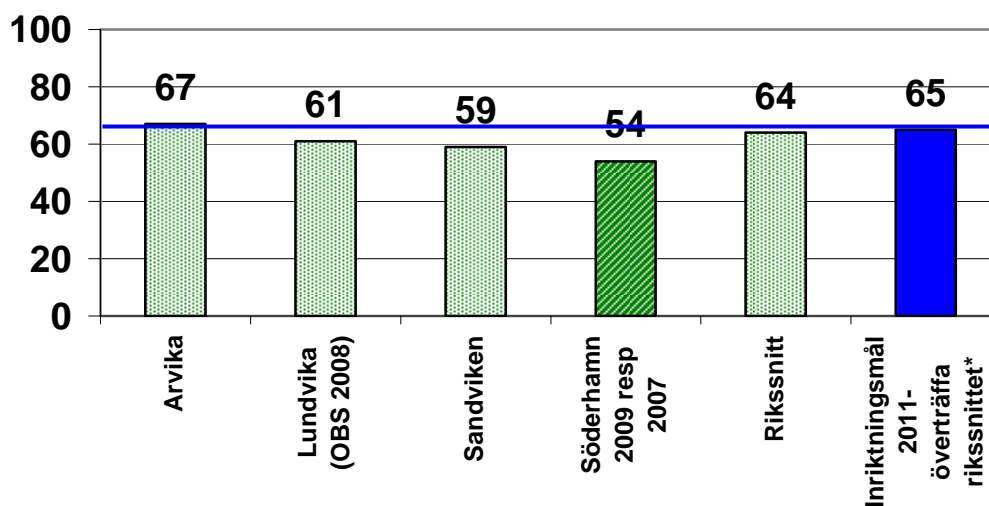
Mätmetod:

SCB:s medborgarundersökning, det samlade betyget ”Nöjd Region Index”, som kan variera mellan 0-100.

Mätintervall:

Mätningar 2007, 2009 och 2011.

Medborgarnas bedömning av kommunen som plats att bo & leva på, SCB 2009

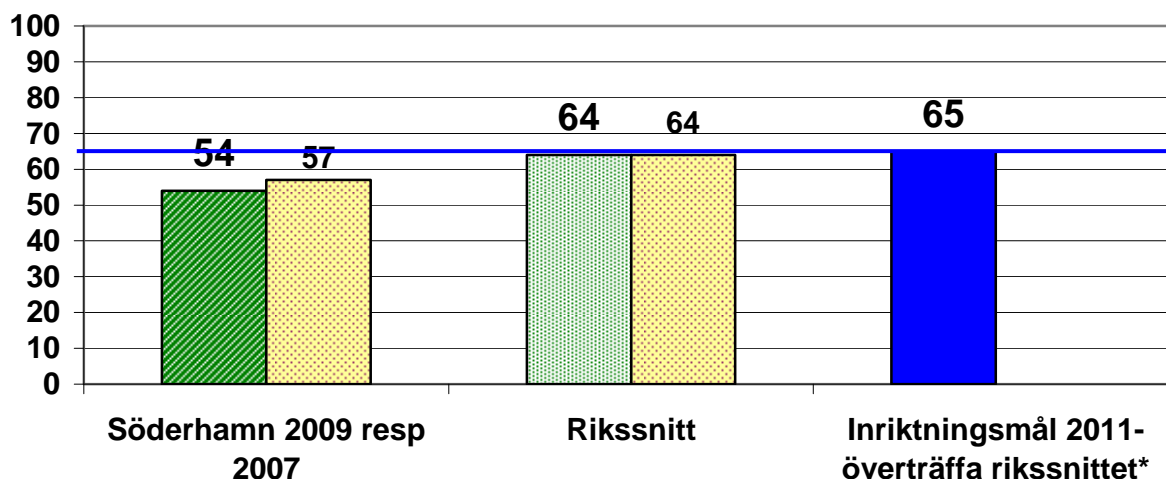


Nuläge:

* Rikssnittet är inte en absolut nivå, utan kan variera över tiden.

	Arvika	Lundvika (vår 2006)	Sandviken	Söderhamn	Rikssnitt	Inriktningsmål 2011 överträffa rikssnittet*
SCB:s Nöjd Region Index 2007	67	61	59	54	64	65

Medborgarnas bedömning av kommunen som plats att bo och leva på, SCB hösten 2009 i jmf med 2007



Forts nuläge:

Nöjdhet uppnås när medborgaren får vad man förväntar sig. Det är viktigt att förväntningarna och servicegraden harmoniserar. Detta uppnås genom att servicenivån ökar, alternativt genom att medborgaren utvecklar rimliga förväntningar, ofta genom information.

Vilka förväntningar kan medborgaren ha på vår service? Vilka områden i SCB-undersökningen kräver ökade servicenivåer?

Ett sätt att visa vilken servicenivå som medborgaren kan förvänta sig är att utarbeta tjänstegarantier. Arbetet med tjänstegarantier har påbörjats inom ramen för Den företagsamma förvaltningen.

Analys av SCB-enkäten (2009)

Överlag har utfallet från nämnder och styrelser varit positiv. SCB:s medborgarundersökning är den mätmetod som valts för att bedöma inriktningsmålets uppfyllelse. Resultatet av undersökningen visar dock att målet inte har uppnåtts i och med 2009 års undersökning. Analysen påverkas starkt av den media bild som råder under den tid som undersökningen är ute bland medborgarna.

Det bör konstateras, att trots den rådande ekonomiska krisen så har resultatet för Söderhamn inte förändrats drastiskt, vilket kunde ha varit att vänta då faktorer som t.ex arbetsmarknad har en stor betydelse för utfallet. En slutsats som därmed skulle kunna göras är att trots rådande ekonomiska läge i världen så har Söderhamnarna inte påverkats i negativ riktning gällande sin nöjdhet med att leva och bo i Söderhamn, något som definitivt är att se som en positiv utveckling för arbete inom detta inriktningsmål.

Information och kommunikation ut till medborgarna är en viktig del, men med anledning av de resultat som kommunen fick i undersökningen, med försämringar i värde när det gäller inflyttande och påverkansmöjligheter så tyder det på att en kraftansträngning kring kommunikationen mellan politiker och medborgare också behövs.

Analys av SCB-enkäten (2007)

Inom rubriken Kommunen som plats att leva och bo på har arbetsgruppen lyft fram följande utvecklingsområden:

Arbetsmarknaden måste vidareutvecklas inom regionen. Frågan hänvisas till arbetet med inriktningsmålen för företagsklimatet och ökad sysselsättning för unga.

Bostadsmarknaden måste vidareutvecklas. Frågan hänvisas till arbetet med inriktningsmålen för bostäder.

Hälso- och sjukvård, *området behandlas i detta handlingsprogram.*

Trygghet, området behandlas sedan hösten 2009 i ett eget handlingsprogram.

Eftergymnasial utbildning, vilket stöder Cfl:s pågående arbete.

Inom rubriken Kommunens verksamheter har arbetsgruppen lyft fram följande utvecklingsområden:

Underhåll av gator och vägar inklusive snöröjning, *området behandlas i detta handlingsprogram.*

Grundskolan, frågan hänvisas till arbetet med inriktningsmålet för godkända betyg.

Gymnasieskolan, frågan hänvisas till arbetet med gymnasieutredningen.

Äldreomsorg, *området behandlas i detta handlingsprogram.*

Inom rubriken Inflytande i kommunen har arbetsgruppen lyft fram vikten av följande utvecklingsområde, trots att det inte prioriterades högt av medborgarna:

Påverkan och förtroende, *området behandlas i detta handlingsprogram.*

Taktik för att nå målet

Aktiviteter och ansvariga under 2010	Nuläge	Prog- nos	Åtgärd
<p>Arrangera benchmarking hos kommuner som kan tjäna som goda exempel i det fortsatta arbetet för nöjda medborgare. (Arbetsgruppen för nöjda medborgare samordnar, KS har budgeten)</p> <p>Analysera resultatet av SCB:s medborgarenkät (Varje nämnd, och bolag ska analysera sina områden. Den kommunövergripande analysen görs av arbetsgruppen för nöjda medborgare).</p> <p>Planering av eventuella aktiviteter 2010/2011, utifrån resultat från SCB underökningen som genomförts 2009</p> <p>Möte/diskussion mellan nämnder/styrelser och representanter från nöjdhetsgrupp kring aktiviteter utifrån resultat av SCB undersökningen, för att aktualisera frågan hos nämnden/styrelser</p> <p>Förbättringsatsningar för kundnöjdhet; planerade brukarundersökningar (enkäter, fokusgrupper, dialoger), planerade åtgärder från SCB:s medborgarundersökning och från egna brukarundersökningar (Finns hos samtliga förvaltningar och bolag <u>under förbättringsatsningar</u>. Var och en ansvarar för sitt arbete.)</p> <p>Sammanställning och analys på kommunövergripande nivå</p> <p>Utvärdera både den nya näringslivsenheten och tillväxtrådet (ansvarig KS)</p> <p>Genomförande av åtgärder inom hälso- och sjukvårdsfrågan (ansvarig välfärdsrådet)</p>			Arbetet fortsätter under 2010

Aktiviteter och ansvariga under 2011	Nuläge	Prog- nos	Åtgärd
<p>Arrangera benchmarking hos kommuner som kan tjäna som goda exempel i det fortsatta arbetet för nöjda medborgare. (Arbetsgruppen för nöjda medborgare samordnar, KS har budgeten)</p> <p>Tillse att SCB-enkäten genomförs (ansvarig KS)</p> <p>Förbättringsatsningar för kundnöjdhet; planerade brukarundersökningar (enkäter, fokusgrupper, dialoger), planerade åtgärder från SCB:s medborgarundersökning och från egna brukarundersökningar (Finns hos samtliga förvaltningar och bolag <u>under förbättringsatsningar</u>. Var och en ansvarar för sitt arbete.)</p> <p>Sammanställning och analys på kommunövergripande nivå</p>			

Ekonomiska konsekvenser

Översikt av ekonomiska konsekvenser

(kkkr)

	Inves- tering	Extern finans	Drifts- kostnad	Extern finans	Netto- kostnad	varav ej finans inom ram
2008	0	0	140	0	140	140
2009	0	0	140	0	140	140
2010	0	0	40	0	40	40
2011	0	0	140	0	140	140
Summa	0	0	460	0	460	460

Vilka ekonomiska konsekvenser skulle handlingsprogrammet få?

De kostnader som redovisas så här långt är direkta kostnader för arbetet med handlingsprogrammet (2009 och 2011- genomförande av SCB-enkäten 100 kkr, årligen - omvärldsspaning 40 kkr).

Åtgärderna inom hälso- och sjukvårdsfrågan och trygghetsfrågan kan komma att innebära kostnader längre fram.

Finns möjlighet till extern finansiering?

Det kan finnas möjlighet till extern finansiering beroende på vilka åtgärder man väljer inom hälso- och sjukvårdsfrågan och trygghetsfrågan.

Kommunstyrelsens beslut om finansiering för 2008

För 2008 har kommunstyrelsen anslagit totalt 140 kkr för åtgärder enligt handlingsprogrammet. Medlen skall användas till följande aktiviteter:

- Utbildningspaket inom medieträning 30 kkr
- Bemötandekultur 30 kkr
- Utveckling av ungdomsportal 50 kkr
- Omvärldspaning 30 kkr (önskas överflyttas till 2010, med möjlighet att uifrån att de årliga medlen inte använts 2008/2009 att eventuellt planerade medel för 2010 kvarstår och därmed möjliggör en bredare omvärldspaning 2010)

Arbetsgrupp per nov 2009:

Erik Björk – BUN
vakant– SN
Jennie Palmberg – KS
Anna Liljestränd – KS
Anders Eriksson – KUS
Ekonom vakant– KS
Marianne Johansson – KS
Stefan Blomquist – ON
Anna Lindqvist – KUS