



Handläggare: Lars B Strand  
Tfn: 50809023

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

**Nyckeltal för kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens styrning och uppföljning av stadens övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar. Remiss av stadsledningskontorets förslag.**

**Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen. Nämnden föreslår därmed fortsatt utvecklingsarbete enligt inriktningen i stadsledningskontorets förslag.

Ulf Berg  
Stadsdelsdirektör

Yngve Lindström  
Avdelningschef

**Sammanfattning**

Stadsledningskontoret föreslår en anpassning av de nyckeltal som används för kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens uppföljning till stadens övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar. Vidare begränsas antalet nyckeltal till de viktigaste. Stadsdelsförvaltningen anser att förslagets inriktning är bra. Men några av nyckeltalen ifrågasätts. Stadsdelsförvaltningen pekar också på att det behövs jämförelsetal mellan stadsdelsnämnder och att en del av de föreslagna nyckeltalen är tidsödande att ta fram.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för strategi och stöd i samråd med ekonomichefen, utvecklingschefen och upphandlaren. Information har lämnats i förvaltningsgruppen.

### **Bakgrund**

Kommunfullmäktige beslutade i maj 1999 om vilka nyckeltal kommunstyrelsen skall följa upp inom stadens verksamheter. Dessa nyckeltal har därefter redovisats i samband med stadens årsredovisning. Under år 2000 inleddes ett arbete med att samordna den ekonomiska styrningen och uppföljningen med strategin för kvalitetsutveckling och med upphandlingspolicyn. Översynen av de centrala nyckeltalen är ett led i detta arbete. En strävan har varit att begränsa antalet nyckeltal till de som bedöms som viktigast att följa upp centralt. Förslaget innebär att antalet centrala nyckeltal reduceras med ungefär en tredjedel jämfört med idag.

Stadsledningskontorets förslag består av två delar. I bilaga 1 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande redovisas förslag till nyckeltal för kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens styrning och uppföljning av stadens övergripande inriktningsmål och prioriterade inriktningar. I bilaga 2 redovisas sådana basfakta och volymuppgifter om stadens verksamheter som ska följas upp.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bilägges. Det har remitterats till centrala nämnder och till stadsdelsnämnderna Spånga-Tensta, Maria-Gamla stan, Älvsjö samt Norrmalm. Yttrande ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 15 april 2002.

### **Förvaltningens synpunkter**

#### *Allmänt*

Det är bra att antalet nyckeltal som krävs in centralt har reducerats. Det ger mer utrymme för att utveckla egna nyckeltal på nämndnivå. Stadsdelsförvaltningen anser dock att förslaget behöver utvecklas ytterligare.

De nyckeltal som föreslås har en mycket tydlig koppling till nu gällande politiska mål. I händelse av majoritetsskifte kan också nyckeltalen komma att behöva ändras. Även vid oförändrad majoritet kan de prioriterade inriktningarna ändras, eftersom dessa, till skillnad från inriktningsmålen, ska gälla på kort sikt. Detta gör det svårt att tillgodose kravet på den långsiktighet som stadsledningskontoret säger ha varit vägledande vid utarbetandet av förslaget till nyckeltal.

De basfakta som föreslås bör enligt förvaltningens mening också kunna redovisas på stadsdelsnämndsnivå för att möjliggöra jämförelser mellan stadsdelsnämnder när sådana önskas.

Många av nyckeltalen kräver en ganska omfattande informationsinsamling och bearbetning för att kunna redovisas. Det är inte så att de med lätthet finns att hämta ur befintliga system. Det är därför mycket angeläget att i mycket tidigt skede få besked om vilka nyckeltal som man från centralt håll kommer att vilja följa upp även i kvartalsrapporterna. När det gäller upphandlad verksamhet bör man räkna med att det erfordras en halv till en dags administrativt arbete varje gång nyckeltalet ska tas fram. Inom vissa verksamhetsområden måste man noga analysera delar av verksamheter och enskilda objekt för att få fram andelen upphandlad verksamhet. Flera upphandlingar resulterar i ramavtal eller avtal där upphandlad vara eller tjänst åsatts ett pris per prestation men där volymen inte är preciserad. I sådana fall måste det göras en uppskattning av tänkbar volym för att kunna få fram ett värde på kostnad för upphandlad verksamhet.

Det är bra att man har lagt stor vikt vid brukarundersökningar. När brukar- och medarbetarundersökningar genomförs är det bra om dessa redovisas även på nämndnivå och att nämnderna ges möjlighet att komplettera med egna frågor liksom med redovisning på enhetsnivå. Det skulle innebära att belastningen på stadens invånare blir mindre och färre enkäter behöver skickas ut.

### *Bilaga 1*

Nedan kommenteras en del av de nyckeltal som föreslås.

#### **-Andel enheter med åtaganden om bemötande och tillgänglighet %**

Ger utrymme för tolkningar av åtaganden, tydliga anvisningar behövs.

#### **- Andel enheter med fungerande hantering av synpunkter och klagomål som används i utvecklingen %**

Vem avgör vad som är en fungerande hantering? Om en enhet som har en fungerande hantering men som inte på ett systematiskt sätt använder synpunkter och klagomål för utveckling skall vara med i andelstalet blir en bedömningsfråga.

#### **- Andel nämnder som får rapport om klagomålshanteringen.**

Måste det vara i separata rapporter eller godkänns det som redovisas i kvartalsrapporterna? Vem avgör vad som krävs?

#### **- Andel åtaganden riktade till brukaren som är tydligt formulerade %**

Vem avgör vad som är tydligt formulerat? Detta nyckeltal lämnar alldeles för mycket utrymme för tyckande.

### **- Andel av stadens kostnader %**

Detta är enligt förvaltningens mening inte ett mått på vare sig kostnadseffektivitet eller sund ekonomi.

### **- Andel upphandlad verksamhet %**

Nyckeltalet svarar mot det antagna inriktningsmålet men det finns ingen garanti att upphandlingarna innebär sänkta kostnader, varför det är tveksamt om man bör använda nyckeltalet som indikator på kostnadseffektivitet och sund ekonomi. Nyckeltalets framräknade procentvärde är inget bra mått på hur framgångsrik resp nämnd varit att konkurrensutsätta verksamheten. En stor del av verksamheten styrs av pengsystem och upphandlingar av försörjning till egen regi. Med dessa begränsningar är det omöjligt att uppnå 100 %. Detta måste beaktas när man analyserar uppnådda värden. Enligt nuvarande anvisningar ska även anges uppgifter om hur stor del av verksamheten som konkurrensutsatts genom pengsystem. Det ger en bättre bild av hur stor del som konkurrensutsatts - endera genom pengsystem eller genom upphandling, om man redovisar bådaddera måtten.

### **- Andel enheter med åtaganden om effektiv användning av resurserna %**

Detta nyckeltal ger alldeles för stort utrymme för tolkningar.

### *Bilaga 2*

Trots de problem som tidigare funnits med jämförbarheten mellan olika nämnden för nyckeltalen är det önskvärt att uppgifterna redovisas även på stadsdelsnämnds nivå. Denna typ av uppgifter torde inte påverkas mycket av förändrade politiska prioriteringar. Om konsistenta uppgifter finns kan de med fördel redovisas i serier över flera år.

Enligt förvaltningens mening bör volymuppgifter redovisas även för viss fritidsverksamhet, t.ex. sommargårdar, trots att denna verksamhet inte är prioriterad.

### **Bilagor**

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2002-01-22.
2. Norrmalms barnchecklista.