

Tyresö kommun

Madeleine Holm

## TJÄNSTESKRIVELSE

2009-05-18

1 (4)

Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden  
Kultur- och fritidsnämnden

### Kommunens kvalitet i korthet

Sveriges kommuner och landsting har tagit fram ett material som de förtroendevalda skall kunna använda för att underlätta dialogen med medborgarna om hur effektivt skattemedlen används och vad man får för pengarna. Tyresö kommun deltar i ett nätverk tillsammans med ett 60 tal kommuner. Totalt 38 mått hämtade från fem olika verksamhetsområden skall ge en samlad bild av vad kommunen åstadkommer. Kvalitetsmätningen ger en fingervisning om hur Tyresö kommun ligger till jämfört med de andra kommunerna. Vad är vi bra på och vad bör vi förbättra? Kommunernas svar på frågorna har sammanställts i fem områden:

- Tillgänglighet
- Trygghet
- Delaktighet och information
- Kostnadseffektivitet
- Samhällsutveckling

### Förslag till beslut

Godkänna förslag till åtgärder.

Britt-Marie Lundberg Björk  
Förvaltningschef

Madeleine Holm  
Controller



## Beskrivning av ärendet

Sveriges kommuner och landsting har tagit fram ett material som de förtroendevalda skall kunna använda för att underlätta dialogen med medborgarna om hur effektivt skattemedlen används och vad man får för pengarna. Tyresö kommun deltar tillsammans med ett 60 tal kommuner i nätverket. Totalt 38 mått hämtade från fem olika verksamhetsområden skall ge en samlad bild av vad kommunen åstadkommer. Kvalitetsmätningen ger en fingervisning om hur Tyresö kommun ligger till jämfört med de andra kommunerna. Vad är vi bra på och vad bör vi förbättra? Kommunernas svar på frågorna har sammanställts i fem områden:

- Tillgänglighet
- Trygghet
- Delaktighet och information
- Kostnadseffektivitet
- Samhällsutveckling

## Resultat för de frågor som Utvecklingsförvaltningen har ansvar för inom respektive område:

### Tillgänglighet

Inom området Tillgänglighet har Tyresö kommun genomgående godkända resultat, samtliga över genomsnittet i nätverket. Mätningarna inkluderar bl a svar på e-post, kontakt med handläggare via telefon och bemötande. Resultaten kring kontakt med handläggare via telefon och bemötande visade på förbättringsmöjligheter.

Bibliotekets öppettider utöver tiden 08-17 på vardagar uppgick till 13 timmar, vilket var högre än genomsnittet i nätverket, men ändå långt ifrån det högsta värdet på 24 timmar, vilket uppmäts i Lund. En av anledningarna till de högst rankade kommunernas öppettider är att de är universitetsstäder.

### Förslag till åtgärder:

- Aktualisera gällande tillgänglighetspolicy och tillgänglighetsgaranti på APT i hela förvaltningen.
- Förbättra strukturen på den förvaltningsspecifika sidan på Intranätet där gällande policys är tillgängliga.
- Se över kontaktinformationen på hemsidan för att säkra medborgarnas möjligheter till kontakt med rätt person direkt.

- Delta i inspirationsseminarier på temat bemötande som erbjuds genom ett centralt projekt under hösten 2009.
- Marknadsföra bibliotekets e-tjänster till medborgarna där de kan utföra biblioteksärenden dygnet runt.

### **Trygghet**

Inom området Trygghet var Tyresö Kommuns resultat något lägre än genomsnittet. Frågor inom utvecklingsförvaltningens ansvar var antal myndighetsbeslut som ändrats p g a överklagande samt medborgarnas upplevda trygghet.

#### **Förslag till åtgärder:**

- Till kommunens strategi- och budgetplan 2010 formulera åtaganden för att uppfylla de kommungemensamma målen.
- Kartlägga de myndighetsbeslut inom Utvecklingsförvaltningens ansvar som överklagats under 2008.

### **Delaktighet och information**

Inom området delaktighet och information placerade sig Tyresö Kommun över genomsnittet i nätverket med godkända resultat. Hur väl medborgarna upplever att de har inflytande över kommunens verksamhet är ett område som kan utvecklas.

#### **Förslag till åtgärder:**

- På gymnasiet arbetar man med elevråd och flera övergripande grupperingar för delaktighet, bl a matråd.
- Delta i demokratiprojekt för att väcka ungdomars intresse för politiska processen.
- Ha med frågor kring delaktighet i den årliga elevenkäten som genomförs varje vår i samtliga klasser på Tyresö gymnasium.
- Utveckla föreningslivet i Tyresö genom samverkan med kommunens förvaltningar och anslutna föreningar via föreningsrådet.

### **Kostnadseffektivitet**

Inom området kostnadseffektivitet visade kvalitetsmätningen på klart godkända resultat för utvecklingsförvaltningens områden, över genomsnittet i nätverket på samtliga frågor.

För att ta fram resultaten som kommunens gymnasieelever når har man undersökt frekvensen på övergång till högskola, andel med fullföljt gymnasieprogram samt högskolebehörighet hos gymnasieelever folkbokförda i Tyresö Kommun. Där placerar sig Tyresö på plats 94 i Sverige, genomsnittet för nätverket är plats 133.

Hur effektiva gymnasieutbildningarna är som kommunens elever tar del av mäts genom att jämföra totalkostnaden för gymnasieskolan med den förväntade kostnaden och kostnaden per elev i förhållande till den andel som fullföljer sin utbildning. I detta mått placerar sig Tyresö Kommun på plats 16 i Sverige, genomsnittet för nätverket är plats 141.

#### **Förslag till åtgärder:**

- Elevernas resultat i gymnasieskolan ingår i de från nämnden prioriterade målen i strategi- och budgetplan för 2010.
- Mätningen från SKL har folkbokförda gymnasieelever i kommunen som urval, i bokslut och uppföljningar mäter vi både folkbokförda elever samt elever i Tyresö gymnasium.
- Fortsätta med det intensiva arbete med mentorskap som idag bedrivs på Tyresö gymnasium.

#### **Samhällsutveckling**

I frågorna inom utvecklingsförvaltningens ansvar redovisas ett resultat över genomsnittet i nätverket. Kommunens sysselsättningsgrad är 82,3 % jämfört med genomsnittet i nätverket på 80 %. Antal arbetstillfällen har ökat i Tyresö Kommun med 609, vilket är ca 300 fler än genomsnittet.

#### **Förslag till åtgärder:**

- För att behålla den höga sysselsättningsgraden i Tyresö Kommun ska arbetscentrum arbeta intensivt med kartläggning av varje enskild individ samt utveckla samarbetet och dialogen med praktikplatser.