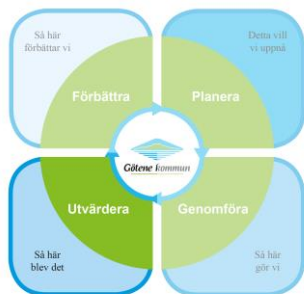


År 2016



# KVALITETSREDOVISNING

## SAMMANFATTNING AV KVALITETSREDOVISNINGEN

Verksamheterna har som alla verksamheter i kommunen haft ett år då mycket har handlat om den situation som rådde i kommunen med många nyanlända. Samtliga verksamheter har påverkats och har i en del fall fått prioritera bort visst utvecklingsarbete som en följd av detta.

Trots detta har det ändå skett mycket utvecklingsarbete och många kvalitetshöjande åtgärder har vidtagits. Det handlar om införande av ny teknik, utbildning i kommunikation för att bara nämna några områden.

## Grundfakta om sektor Konsult och administration

Sektor konsult och administration har ansvar för kommunens övergripande administration och kultur och fritid.

I sektorn ingår två enheter det är Personal- och ekonomienheten samt Service- och löneenheten. Antal anställda i sektorn är ca 66 personer. Ekonomichef är chef över personal och ekonomienheten. Service- och löneenheten leds av två enhetschefer, varav en av enhetscheferna även är sektorschef

### GRUNDFAKTA OM PERSONAL- OCH EKONOMIENHETEN

Den centrala Personal- och ekonomienheten ska genom en helhetssyn leda personal- och ekonomiarbetet i kommunen. Genom ett konsultativt arbetssätt stödjer enheten kommunens chefer inom respektive kompetensområde. I enheten arbetar 11 medarbetare.

### GRUNDFAKTA OM SERVICE- OCH LÖNEENHETEN

Serviceenheten består av ett flertal olika verksamhetsområden. Dessa verksamheter är: Bibliotek, Fritid/ förening, Fritid ungdom, Kommunikation, Kansli, Kultur, Löner, Medborgarkontor, Musikskola, Risk/ säkerhet, Telefoni, Samhällsbetalda resor.

Löner och Samhällsbetalda resor har uppdrag åt både Götene och Skara kommuner.

I enheten ingår också ansvar för kommuns lokaler i centrumhuset.

Enheten har ett brett ansvarsområde och ger även stöd till den politiska ledningen.

I enheten arbetar ca 55 medarbetare. Flera av dessa innehar specialistfunktioner och arbetar ensamma inom sitt verksamhetsområde

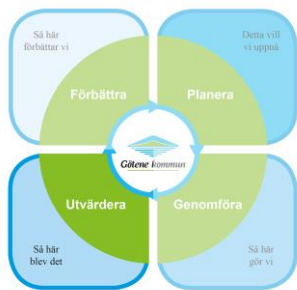
### FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR MÅLUPPFYLLELSE

Vi har en ”slimmad” administrativ organisation, vilket innebär att den också är sårbar. Ökade krav och önskemål från allmänheten, interna organisationen, politiken påverkar samtliga verksamheter ex kansli, personal och ekonomi mm. Teknikutvecklingen inom administrativa områden sker oavbrutet

I stort sett alla enhetens verksamheter arbetar som stödfunktioner på olika sätt för övriga kommunala verksamheter som vård, omsorg, skola mm.

Precis som övriga kommunens verksamheter har enheten påverkats kraftigt av det stora antalet nyanlända som kommit till kommunen under senaste åren och framför allt under 2016 då Lundsbrunns kurort under i stort sett hela året var flyktingförläggning med närmare 900 boende. Även det stora antalet ensamkommande barn som kommunen hade ansvar för under året har påverkat

verksamheterna. Arbetsbelastningen har varit ansträngd på samtliga verksamheter. Lönekontoret har haft fler löner att administrera. Kommunikationsavdelningen har arbetat hårt med att kommunicera kring integrationsfrågorna och asylboenden. Kansliet har haft ansträngt framför allt i nämnds arbete för socialnämnden. Medborgarkontoret har haft många besökare från de nyanlända, inte alltid varit så enkelt att kommunicera då det varit språkproblem och för att vi inte kunnat svara på deras frågor som gällt annat än kommunens verksamheter. Risk och säkerhet har regelbundet rapporterat till Länsstyrelsen mm kring läget. Samhällsbetalda resor har arbetat med att ordna skolskjuts till de nyanlända eleverna och till diskussioner med Västrafik kring den ordinarie kollektivtrafiken. Fritid ungdom som under året fick extra resurser har aktivt arbetat med att möta de nyanlända ungdomarna på ett bra sätt. Biblioteket har varit aktiva och har fått köpa in mer litteratur på olika språk, dessutom har biblioteket jobbat med språkcafé där nyanlända är målgruppen. Som sagt året 2016 var ett år då verksamheterna fick "kavla upp ärmarna" och jobba med den nya situationen som uppkommit. Detta har naturligtvis påverkat arbetet med måluppfyllelse och utveckling, tyvärr har en del av detta arbete fått stå tillbaka under året.



## SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

### Viktiga resultat

- Servicemätning telefoni och epost**

Mätningen genomfördes hösten 2016., 120 telefonsamtal och 120 e-postmeddelanden ringdes eller skickades till kommunen.

I tabellen ser vi kommunens resultat i jämförelse med andra kommuner:

|                                       |    | Betydligt högre | Högre | Motsvarande nivå | Lägre | Betydligt lägre |
|---------------------------------------|----|-----------------|-------|------------------|-------|-----------------|
|                                       |    |                 |       |                  |       |                 |
| PARAMETER                             |    |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Tillgänglighet             | T1 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Svar på frågan             | T2 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Information                | T3 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Intresse & engagemang      | T4 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Bemötande                  | T5 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Svarstid huvudnummer       | T6 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Svarstid efter koppling    | T7 |                 |       |                  |       |                 |
| Telefoni - Helhetsintryck             | T9 |                 |       |                  |       |                 |
| E-post - Svarstid i dygn              | E1 |                 |       |                  |       |                 |
| E-post - Medelsvarstid i timmar       | E2 |                 |       |                  |       |                 |
| E-post - Svarstider/Svar på fråga     | E3 |                 |       |                  |       |                 |
| E-post – Avsändare (Kontaktuppgifter) | E4 |                 |       |                  |       |                 |
| E-post - Svarskvalitet                | E5 |                 |       |                  |       |                 |

- Information till alla 2016, SKL:s granskning av kommuners webbplatser**

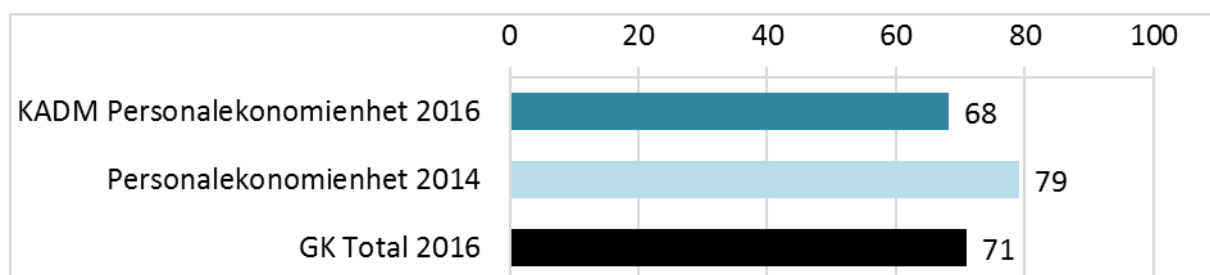
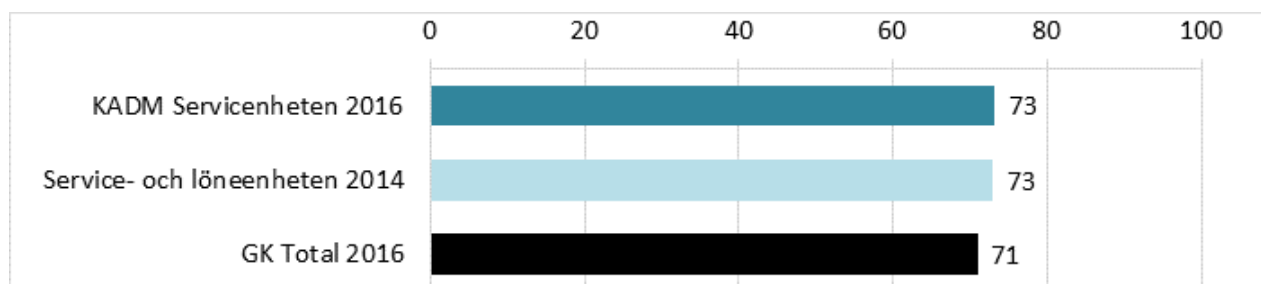
Granskningen görs varje år. Nytt för 2016 var mätmetoden som gjordes genom en självgranskning där vår kommunikationsavdelning fick ge svar på 250 frågor kring hemsidan.

Kommunens hemsida fick i granskningen 612 poäng av 768 möjliga vilket motsvarar 80 % av maxpoängen.

Förbättringsområden som identifierats: Jämförelsetjänster, vissa e-tjänster, enhetlig struktur och innehåll för skola och förskola, förenklade ekonomiska redovisningar, redovisning av hantering av synpunkter och klagomål

- Götene kommun hamnade på tredje plats på Smampions topplista över organisationers förmåga att skapa engagemang med deras följare på Facebook under årets andra kvartal. Över 7500 organisationer och företag i Sverige, som har fler än 1000 följare på Facebook, granskades.  
[https://smampion.se/nyheter/kvartalsrapport\\_facebook\\_q2\\_2016](https://smampion.se/nyheter/kvartalsrapport_facebook_q2_2016)

- Medarbetarundersökningen Nöjd Medarbetarindex



- Sjukstatistik

|                              |           | Kv 1/16 | Kv 2/16 | Kv 3/16 | Kv 4/16 | Hela 16 |                              |           |       | Kv 1/15 | Kv 2/15 | Kv 3/15 | Kv 4/15 | Hela 15 |
|------------------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------------|-----------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Löneenhet                    | 1-14 dgr  | 4,3%    | 0,9%    | 1,9%    | 0,8%    | 2,0%    | Löneenhet                    | 1-14 dgr  | 3,0%  | 2,4%    | 1,6%    | 2,6%    | 2,4%    |         |
|                              | 15-59 dgr | 0,4%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,1%    |                              | 15-59 dgr | 2,1%  | 1,7%    | 0,0%    | 0,0%    | 1,0%    |         |
|                              | 60- dgr   | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    |                              | 60- dgr   | 0,0%  | 5,8%    | 0,0%    | 0,0%    | 1,5%    |         |
|                              | Totalt    | 4,7%    | 0,9%    | 1,9%    | 0,8%    | 2,1%    |                              | Totalt    | 5,1%  | 9,9%    | 1,6%    | 2,6%    | 4,9%    |         |
| Friska, % av personalgruppen |           | 44,4%   | 88,9%   | 55,6%   | 66,7%   | 33,3%   | Friska, % av personalgruppen |           | 50,0% | 50,0%   | 55,6%   | 55,6%   | 30,0%   |         |
|                              |           |         |         |         |         |         |                              |           |       |         |         |         |         |         |
| PEK-enheten                  | 1-14 dgr  | 1,8%    | 0,5%    | 0,4%    | 1,9%    | 0,9%    | PEK-enheten                  | 1-14 dgr  | 0,8%  | 1,1%    | 1,1%    | 0,1%    | 0,8%    |         |
|                              | 15-59 dgr | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    |                              | 15-59 dgr | 0,0%  | 0,0%    | 1,0%    | 1,0%    | 0,5%    |         |
|                              | 60- dgr   | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    |                              | 60- dgr   | 0,0%  | 0,0%    | 0,0%    | 0,7%    | 0,2%    |         |
|                              | Totalt    | 1,8%    | 0,5%    | 0,4%    | 1,9%    | 0,9%    |                              | Totalt    | 0,8%  | 1,1%    | 2,1%    | 1,8%    | 1,5%    |         |
| Friska, % av personalgruppen |           | 75,0%   | 83,3%   | 84,6%   | 75,0%   | 53,9%   | Friska, % av personalgruppen |           | 84,6% | 66,7%   | 76,9%   | 92,3%   | 62,5%   |         |
|                              |           |         |         |         |         |         |                              |           |       |         |         |         |         |         |
| Serviceenhet                 | 1-14 dgr  | 3,4%    | 1,8%    | 2,0%    | 3,0%    | 2,5%    | Serviceenhet                 | 1-14 dgr  | 3,3%  | 1,2%    | 2,9%    | 2,9%    | 2,6%    |         |
|                              | 15-59 dgr | 1,0%    | 1,6%    | 0,0%    | 1,1%    | 0,9%    |                              | 15-59 dgr | 2,0%  | 0,1%    | 0,4%    | 2,2%    | 1,2%    |         |
|                              | 60- dgr   | 2,2%    | 2,3%    | 0,6%    | 0,7%    | 1,4%    |                              | 60- dgr   | 1,9%  | 1,8%    | 1,5%    | 4,2%    | 2,3%    |         |
|                              | Totalt    | 6,6%    | 5,7%    | 2,6%    | 4,8%    | 4,8%    |                              | Totalt    | 7,2%  | 3,1%    | 4,8%    | 9,2%    | 6,1%    |         |
| Friska, % av personalgruppen |           | 63,6%   | 68,9%   | 73,3%   | 63,8%   | 44,0%   | Friska, % av personalgruppen |           | 40,9% | 76,7%   | 53,5%   | 55,8%   | 28,6%   |         |

## Särskilda kvalitetshöjande insatser

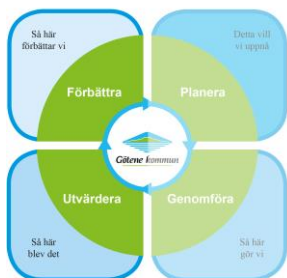
- Hösten 2016 genomfördes en processkartläggning och internkontroll av G-husets verksamhet. I arbetet med att ta fram denna processkartläggning deltog handläggare från IFO och LSS, personal på G-huset, samordnare och verksamhetsutvecklare på fritid ungdom, chef för handikappomsorgen, chef för fritid ungdom. Verksamhetsutvecklare på äldreomsorgen var processledare. I samband med arbetet med processkartläggningen identifierades ett antal områden och åtgärder som behövde åtgärdas. Dessa åtgärder dokumenterades i en handlingsplan med mål och aktiviteter. Vissa åtgärder vidtogs omgående och vissa kommer att arbetas vidare med under våren 2017.

- Gemensamma utbildningar för personalen:
  - Utvecklingsdag under våren på Närebo med utbildning av religionsvetarna
  - Föreläsning kommunikation Erik Mattson "Budskapet ska IN – inte UT"
  - Utvecklingsdag på hösten med tema. Varumärket Götene kommun och samarbete inom enheten
  - Kommunikativt medarbetarskap – samtlig personal, workshops och kommunikationsövningar
  - Utbildning hot och våld
- Två utvecklingsgrupper startades under hösten en för kultur och fritid och en för administration. Syftet är att ha focus på gemensamma utvecklingsfrågor.
- Två EU ansökningar har lämnats in och blivit beviljade.
  - LORI (Love Reading) ett läsfrämjande där personal från bibliotek/kultur ges möjlighet att jobbskugga tre grannländer under en vecka. Genomförs 2017/2018.
  - ICU (Inter cultural Intercultural communication for you) ett jobbskuggningsprojekt för medborgarkontoret som kommer att genomföras under 2017.
- Hemsidan har fått en ny återkopplingsfunktion. Den innebär att besökaren har möjlighet att berätta för oss om hen hittade den information hen sökte efter samt komma med synpunkter på innehåll och struktur. Återkopplingen går i form av ett mail till medborgarkontoret. Om besökaren anger sina kontaktuppgifter kan medborgarkontoret ta kontakt med personen ifråga och hjälpa hen att hitta den information som efterfrågades om den finns på hemsidan eller besvara eventuella frågor. Om informationen inte finns, är felaktigt eller otydlig kontaktar medborgarkontoret den som är sidansvarig för sidan för att meddela att informationen behöver ses över. Kommunikationsavdelningen kommer med jämna mellanrum gå igenom inkomna återkopplingar för att få en bild över vad besökarna har svårt att hitta, vad som saknas och vilken information som behöver ses över och om redaktörerna arbetar med underlaget de får via medborgarkontoret. Det ger oss ett verktyg för att utveckla och förbättra hemsidan ytterligare och se vad besökaren efterfrågar och ser som problematiskt.
- Automatisk telefonist (Auto Attendant) en ny tjänst i växeln är nu på plats. Tjänsten innebär att man via ett nummer kommer till en automatisk tjänst där man blir kopplad till en person man vill ringa till samt göra hänvisning på sin anknytning genom att säga den i telefonen.
- Ett schema lägningsprogram har införts inom kommunen som underlättar och effektiviserar och kvalitetssäkrar arbetet för verksamheterna och lönekontoret.
- En ny mobil lösning har införts (P-mobile.) Innebär att personalen kan i sin smartphone få uppgifter om lön, saldon, flexstämpla mm. En ökad service till personalen som också medfört avlastning för personalen på lönekontoret.

- Medborgardialoger med politiker har arrangerats och genomförts i kring det nya kultur och fritidspolitiska programmet.
- Ett antal fikadialogsmöten har arrangerats genom fritid ungdom. Detta är möten då politiker möter ungdomar på fritidsgård eller elevråd.
- Sommarlovsaktiviteter - Planeringstiden blev kort då vi fick kännedom om möjligheten till de statliga medlen en bit in på våren 2016. Kommunens barn och ungdomar kunde trots det erbjudas ett stort, varierat utbud av aktiviteter från kommunen och föreningar
- Ny Biblioteksplan har arbetats fram och antagits under året.
- Ny justerad grafisk profil är framtagen. Den är anpassad efter kommunens behov och har ett modernare snitt. Vi kompletterar vår grafiska profil med ett avsnitt om hur våra skyltar ska se ut. Det gäller fasadskyltar, verksamhetsskyltar, informationsskyltar och våra infartsskyltar. Detta gör vi för att få en enhetlighet i hur våra olika skyltar ser ut så att det ska vara enkelt för den som besöker våra byggnader och områden att känna igen avsändaren och ta till sig budskapet samt för att se till att de följer vår uppdaterade grafiska profil. Idag är det flera av våra skyltar som inte följer våra grafiska riktlinjer och därmed inte tydligt visar att det är kommunen som äger verksamheten eller området.
- Arbetet med framtagandet av ett nytt modernare intranät har pågått under hela året. Detta är ett gemensamt arbete med Göliska kommunerna. Troligen kommer intranätet lanseras under våren 2017. Intranätet är den enda gemensamma kommunikationskanal vi har i kommunen.
- Var fjärde månad genomför länsstyrelsen krisövningar med samtliga kommuner och myndigheter i Västra Götaland. Övningen genomförs via Rakel och i det webbaserade informationssystemet WIS. Vanligtvis är det bara risk- och säkerhetssamordnaren och kommunikationsstrategen samt eventuellt webbansvarig kommunikatör och växelsamordnaren som deltar på övningarna. Men den sista övningen för året bjöds även övriga i kriskommunikationsorganisationen att delta på övningen för att lyssna och resonera kring hur vi skulle kunna hantera situationen om den blev verklig. Det resulterade i att de som deltog även ville bli inbjudna till kommande kvartalsövningar för att hålla krismedvetenheten igång.
- Kriskommunikationskonferens från SKL  
Hela krisorganisationen bjöds in till att följa den webbsända kriskommunikationskonferensen "Från förtroendekris till skolattack" från SKL. Det var dropin så våra deltagare fick komma och gå som det passade deras schema. Flest deltagare var det på Malmös föreläsning om att kommunicera uthålligt i samband med flyktingsituationen och Trollhättans föreläsning om kommunikationen under skolattacken på Kronan förra året. Samtliga föreläsningar finns tillgängliga att se igen för den som är intresserad. Vi kommer att använda föreläsningarna för att se om vi kan dra lärdom från andras sätt att organisera sig och kommunicera i krissituationer till vår egen krisorganisation och vår kriskommunikation.
- Ett projekt inom ramen för kommunerna inom Göliska IT har startat för införande av e-arkiv som kommer att upphandlas och driftas av Göliska IT. E-arkivet är till för långtidsbevarande av digitala handlingar och det som idag ligger i våra digitala system.

- Medborgarkontorspersonalen arrangerade ett besök hos integrationsmyndigheten i Mariestad under våren. Där träffade personalen handläggare och ställde lite frågor och fick information om de olika ärendena som hanteras. Syftet var att kunna få en ökad inblick i migrationsverkets arbete för att kunna hjälpa de nyanlända på ett bättre sätt i medborgarkontoret.
- Ett nytt system har under året införts för att distribuera digitala handlingar till politiken. Det nya systemet innebär en effektivisering för kanslipersonalen och en kvalitetssäkrare hantering. Under 2017 kommer systemet utökas så att även socialnämndens sekretesshandlingar kommer att distribueras via systemet
- Rapporten som tagits fram i samband med översynen av föreningsbidrag är ett användbart dokument med samlad information om Götene kommuns föreningsbidrag och även med omvärldsanalys och trender. Bör utgöra ett bra underlag för politiken i fortsatta arbete med översyn av föreningsbidrag
- Under 2016 fick fritid ungdom extra resurser för att arbeta med integration. Det gjorde det möjligt att förstärka fritidsledarna med två deltidstjänster.
- Planering av en ny mötesplats för ungdomar i Götene tätort har skett under året och de nya lokalerna tillträdde i slutet på december. Den nya gemensamma lokalen innebär bland annat en ökad tillgänglighet, bättre arbetsmiljö, effektivare resursanvändning och en kvalitetshöjning för ungdomarna.
- Sessionssalen har moderniserats och fått funktionella och lättarbetade möbler. Ny användarvänlig teknik gällande ljud och ljus har installerats.
- Cafeterian och entréhallen i Centrumhuset har fått ett lyft med nya möbler, belysning och nytt golv. Detta ger ett välkomnande trevligt intryck för besökare.
- Toaletterna utanför Sessionssalen har renoverats. I samband med detta byttes även hatthyllorna i kapprummet ut både på övre plan och på nedre plan vid biografen.
- Personalen på service och löneenheten reflekterade kring vad verksamheterna var mest nöjda med av det som skett under våren i samband med en sommaravslutning i juni. Personalen var mest nöjd med:
  - I ett tidigt skede samlades hela enheten 55 personer för att få information och diskuterar kring integration. Vi var först med utbildning från religionsvetarna. Samtliga verksamheter har fått ökad belastning pga det ökade antalet nyanlända. Enhetens personal har klarat av detta på ett bra sätt och får en eloge för detta.
  - Jubileumskonserterna musikskolan 40 år
  - RUM festival i Västerås: 2000 deltagande ungdomar varav ett 20 tal från Götene musikskola
  - Uppsving för fritidsgården i Lundsbrunn
  - Fritid ungdom har fått utökade personalresurser för att arbeta med integration
  - Planering av ”ungdomens” hus i Götene tätort har startat
  - Skolskjuts har ordnats för alla asylsökande barn och ungdomar
  - Kansliet klarar slutspurten innan sommarsemester med en man kort

- Kommunens satsningar på integration exempelvis utbildning Religionsvetarna mm
- Lönekontoret har haft konsultstöd som kommer att underlätta arbetet i framtiden
- Införande av schemaläggningssystem på flera arbetsplatser
- Bibliotekets arbete med integration: Språk caféer, fler låntagare, inköp av böcker på andra språk
- Godkänt projekt Nordplus arbetsnamn Lori. Biblioteket kommer att jobbskugga i tre länder (Litauen, Finland, Danmark) 2017
- Bra kulturprogram under våren. Exempel åk 9 har fått uppleva en dansföreställning (detta var första gången på många år med just den kulturformen)
- Medborgarkontor och växel har haft stor sjukfrånvaro under våren, är nöjd med att personal är på väg tillbaka och att situationen har kunnat lösas utan att behöva stänga verksamheten
- MK-projektet ICU (intercultural communication for you/ I see you) har godkänts och beviljats. Personalen kommer att jobbskugga i Turkiet och Italien under 2017.
- Kommunikationsarbetet har utvecklats. Kommunikatörerna efterfrågas mer och mer.



## MÅLSTYRNING

| Kommunstyrelsens mål<br>2016-2018                                                                           | Indikatorer                                                                                                                                                                       | Mätmetoder                                                                             | Resultat                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Medborgarna har möjlighet till dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och utveckling</b>          | <p>Mötesformer för kommunikation och dialog utvecklas</p> <p>Hemsidan och kommunens sociala medier utvecklas som kommunikationskanal</p> <p>Kommunens e-förvaltning utvecklas</p> | <p>Intern uppföljning</p> <p>Kommunen kvalitet i korthet (Kkik)<br/>Webbgranskning</p> | <p>Dialogmöte inför framtagande av nytt kultur och fritidspolitiskt program.</p> <p>Webbinformation<br/>2016: 80 % av maxpoäng<br/>Medelvärde (riket) 76%</p>                                                                                 |
| <b>Kulturskola tillskapas för att skapa nya verksamhetsformer, öka tillgänglighet och nå nya målgrupper</b> | <p>Nya verksamhetsformer, i kulturskolans regi eller i samverkan breddar utbudet</p> <p>Antalet elever i kulturskolan ökar.</p>                                                   | <p>Intern uppföljning</p>                                                              | <p>Inga nya verksamhetsformer utöver musikskolans verksamhet 2016</p> <p>Antal elever start hösttermin:<br/>Enskild undervisning<br/>2015: 187 elever<br/>2016: 198 elever<br/>Gruppundervisning:<br/>2015: 24 elever<br/>2016: 29 elever</p> |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Medborgarna har möjlighet till meningsfulla fritidsaktiviteter</b>                                                                   | <p>Medborgarna upplever att de har goda möjligheter att utöva sina fritidsintressen<br/>t ex friluftsliv, föreningsliv, kultur, sport m.m.</p> <p>Nya mötesplatser för spontana fritidsaktiviteter tillskapas</p> | <p>SCB:s medborgarundersökning</p> <p>Intern uppföljning</p>                           | <p>2016: Resultat av totalt 100 möjliga poäng: Götene kommun:<br/>54 poäng<br/>Jämförelse samma kommunstorlek:<br/>57 poäng<br/>Ny gemensam lokal för ungdomsfritidsverksamhet i Götene tätort.</p> |
| <b>Föreningsstödet anpassas till föreningarnas och samhällets utveckling</b>                                                            | Föreningsbidragen ses över.                                                                                                                                                                                       | Intern uppföljning                                                                     | Arbete pågår med översyn                                                                                                                                                                            |
| <b>Biblioteket är för alla. Biblioteket är en kulturell mötesplats och utvecklas i sin roll som informations- och upplevelsecentrum</b> | Biblioteksverksamheten breddar och fördjupar utbudet och har ett ökat antal besökande                                                                                                                             | <p>SCB:s medborgarundersökning om biblioteksverksamheten</p> <p>Intern uppföljning</p> | <p>Resultat av totalt 10 möjliga poäng<br/>2014: 7,4<br/>2016: 7,6</p> <p>Utbudet är breddat med mer utländska medier och utökad programverksamhet som exempelvis språkcaféer.</p>                  |

## Utvärdering av handlingsplan

Sektor Konsult och administration 2016-12-31

Enhet Service och lön: Kultur och fritid

| NÄMNDENS/BOLAGETS<br>VERKSAMHETSMÅL<br>2016-2018           | ÖNSKVÄRT RESULTAT<br>Detta resultat vill vi<br>nå/detta är vårt önskvärda<br>läge på vår enhet | PLANERING<br>Dessa insatser/åtgärder har vi<br>gjort som leder till vårt<br>önskade läge/resultat                                                                                                                                                             | ANALYS/SLUTSATS<br>Har det blivit som vi önskat? Varför eller<br>varför inte? Sök orsaker, dra slutsatser                                                                                                                                                                                                              | UPPFYLLELSE<br>av önskvärt<br>resultat/läge<br>4= mycket hög<br>3=medel/hög<br>2=medel/låg<br>1=mycket låg | NYA INSATSER/<br>ÅTGÄRDER<br>Beskriv<br>insatser/åtgärder<br>som planeras utifrån<br>analys och<br>uppfyllelse av<br>önskvärt resultat |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Götene kommun är en<br>klimat- och<br>miljömedveten kommun | <b>Kultur:</b><br>Minskad miljöpåverkan                                                        | Vi köper<br>miljömärkt/ekologiskt kaffe,<br>frukt till evenemang                                                                                                                                                                                              | Ibland har det inte funnits ekologiska<br>produkter tillgängligt.                                                                                                                                                                                                                                                      | 3                                                                                                          |                                                                                                                                        |
| Götene kommun är ett<br>tillgängligt samhälle för<br>alla  | <b>Kultur:</b><br>Information och<br>evenemang ska vara<br>tillgängliga för alla               | När vi producerar affischer<br>och infomaterial gör vi<br>medvetna val när det gäller<br>färg och teckensnitt för att<br>göra detta så läsbart som<br>möjligt<br><br>Kulturarrangemangen sker<br>till största delen i<br>tillgänglighetsanpassade<br>lokaler. | Medvetenheten/ kunskapen kring<br>färgval mm har ökat.<br><br>Lokaler till Musik på Slott och<br>Herrsäten (2 arrangemang av 30-40)<br>är inte tillgänglighetsanpassade.<br>Dessa lokaler är i äldre byggnader,<br>vilket är en del av konceptet. Det är<br>gamla slott och herresäten som<br>används som konsertlokal | 3                                                                                                          |                                                                                                                                        |
|                                                            | <b>Musikskolan:</b><br>Musikskolan är en resurs i<br>integrationsarbetet                       | Vi har haft dialog med<br>integrationsstrategen                                                                                                                                                                                                               | Tiden har inte räck till att arbeta<br>vidare med frågan. Förutsättningarna<br>i kommunen har ändrats under året.                                                                                                                                                                                                      | 1                                                                                                          | Integration ingår i<br>det löpande<br>arbetet                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kulturskola tillskapas för att skapa nya verksamhetsformer, öka tillgänglighet och nå nya målgrupper</b> Nya verksamhetsformer, i kulturskolans regi eller i samverkan breddar utbudet<br>Indikator: Antalet elever i kulturskolan ökar. | <b>Kultur/fritid:</b><br>Utredning kring kulturskola påbörjas under 2016.<br>Ansvar LEVA                                                              | Utvecklingsgrupp för Kultur och fritidsfrågor startades hösten 2016<br><br>Bidrag har söpts och beviljats från Kulturrådet för 2017. Detta ska användas till utökade konstformer och fler elever i kulturskola.                                                                                                                                   | Arbetet med att tillskapa en kulturskola har underlättats genom kulturrådets bidrag. Arbetsgruppens förutsättningar har underlättats.                                                                                                              | 2 | Projektorganisation med arbetsgrupp för kulturskola startar januari 2017.                                                                     |
| <b>Föreningsstödet anpassas till föreningarnas och samhällets utveckling</b>                                                                                                                                                                | <b>Fritid Förening:</b><br>Inför Budget 2018 ska en översyn av föreningsbidragen vara klar och förslag ska finnas på hur bidragsstrukturen ska se ut. | En rapport med nedanstående har tagits fram och presenteras för politiken februari 2017<br><br>En nulägesbeskrivning av befintliga bidrag<br><br>Historik av de bidrag som utbetalats till föreningar av kommunstyrelsen till förfogande under senaste 5-7 åren tas fram<br><br>Omvärldsbevakning av hur kommuner runt omkring arbetar med bidrag | Rapporten som tagits fram är ett användbart dokument med samlad information om Götene kommuns föreningsbidrag och även med omvärldsanalys och trender. Bör utgöra ett bra underlag för politiken i fortsatta arbete med översyn av föreningsbidrag | 3 | Under våren 2017 görs en översyn av kriterierna tillsammans med politiken. Målet är att eventuella förändringar ska arbetas in i Budget 2018. |
| <b>Medborgarna har möjlighet till meningsfulla fritidsaktiviteter</b><br>Indikator: Medborgarna                                                                                                                                             | <b>Fritid Ungdom:</b><br>Fritid ungdoms verksamheter i Götene tätort har samlokaliseras i                                                             | En idé togs fram om en gemensam lokal i Götene för ungdomsfritidsverksamhet i tätorten.                                                                                                                                                                                                                                                           | Fritidsverksamheten i Götene kommer att få ett lyft under 2017 med den nya lokalen.                                                                                                                                                                | 4 | Smygöppning av lokalen mitten av januari. Invigning planeras                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------|
| <p>upplever att de har goda möjligheter att utöva sina fritidsintressen<br/>t ex friluftsliv, föreningsliv, kultur, sport m.m.<br/>Nya mötesplatser för spontana fritidsaktiviteter tillskapas</p> | <p>ett "ungdomens hus".<br/>Januari 2017.</p>                                                                                                                                                  | <p>Politiska beslut om att tillskjuta medel togs i budget.<br/>Arbetsgrupp bildades för att planera, tidsätta, genomföra och göra kommunikationsplan.<br/>Lokalen tillträdde 16 december.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   | <p>till februari<br/>Återstår en del inköp av möbler mm görs våren 2017</p> |
|                                                                                                                                                                                                    | <p>De "nyanlända" ungdomarna i Götene får möjlighet till meningsfull fritid och deltar i fritid ungdoms verksamheter.</p> <p>Vi har ökat tryggheten på kvällar och helger ute i samhället.</p> | <p>Två fritidsledare anställdes from april respektive juni och året ut för att arbeta med integration. En handlingsplan togs fram.</p> <p>Arbetet gjordes känt för ungdomarna, ett bra tillfälle var utomhusbion i somras.</p> <p>Samarbete, besök på boende för ensamkommande.</p> <p>Gruppverksamhet startades upp: en "bänkbyggargrupp", och en tjejgrupp i Lundsbrunn</p> <p>Grundutbildning från religionsvetarna, tre dagars utbildning genomförd för</p> | <p>Arbetet med integration har pågått framför allt med start under sommaren pga tjänsterna inte funnits på plats tidigare. Det har med andra ord varit en relativt kort period som arbetet har skett på.</p> <p>Det har funnits ett intresse från de nyanlända att delta i arrangemang, grupper, fritidsgårdsverksamhet mm</p> <p>Integration tar tid och detta är ett arbete som bör pågå hela tiden.</p> | 4 | <p>Arbetet fortsätter under 2017 dock med mindre resurser jmf med 2016.</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                          | <p>samtliga fritidsledare.</p> <p>Haft extra öppet på Lundsbrunns fritidsgård</p> <p>Megafonfestival december med mångfaldsfokus</p> <p>Fältvandring har skett regelbundet.</p> <p>Ensamkommande har lagt till sig själva i fritid ungdoms sociala medier som facebook och instagram</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                  |
|  | <p>Vi har fler kostnadsfria sommarlovsaktiviteter. Aktiviteterna ska stimulera både flickors och pojkars deltagande, främja integration och skapa nya kontaktytor mellan barn och ungdomar med olika social bakgrund</p> | <p>En arbetsgrupp bildades som tog fram en plan och genomförde sommarlovsaktiviteter.</p> <p>Statliga medel har sökt och beviljats för 2016.</p>                                                                                                                                         | <p>Planeringstiden blev kort då vi fick kännedom om möjligheten till de statliga medlen en bit in på våren 2016. Kommunens barn och ungdomar kunde trots det erbjudas ett stort, varierat utbud av aktiviteter från kommunen och föreningar.</p>                   | 4 | <p>Planering pågår inför 2017</p>                                                                |
|  | <p>Verksamheten på G-huset är tydlig med rutiner och regler som är kända av alla berörda parter. Nytt avtal är framtaget.</p>                                                                                            | <p>Processkartläggning av G-huset har genomförts och handlingsplan är framtagen.</p> <p>Rutiner har setts över och i vissa fall justerats. All personal arbetar efter dessa.</p>                                                                                                         | <p>Processkartläggningen av Verksamheten som gjordes tillsammans med representanter från IFO och LSS var väldigt givande. En gemensam bild skapades av rutiner kring de ungdomar som finns i verksamheten. Detta bidrog till en positiv verksamhetsutveckling.</p> | 3 | <p>Fortsatt arbetet med handlingsplan</p> <p>Avtalsdiskussion kvarstår görs under våren 2017</p> |

|  |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------|
|  | <b>Musikskolan:</b><br>Dagläger för elever vid musikskolan.                                       | Under maj 2016 började vi planera för att kunna erbjuda eleverna ett dagläger. Inbjudan gick ut innan sommarlovet. Vi kunde välkomna 30 elever till ett mycket uppskattat dagläger i augusti. | Detta var första gången denna form av läger anordnades. Att det kom 30 elever var över förväntan. Detta visar på att det finns ett intresse hos barn och unga för sådan verksamhet.                                                                                                                                     | 4 | Fortsättning 2017               |
|  | Ökat intresse för att spela instrument                                                            | Vi har erbjudit livemusik till grundskolans sångsamlingar. Detta med hjälp av lärarensemble och elevmedverkan.<br><br>Musikskolans lärare spelar för eleverna vid terminsavslutningar.        | Musiken sprider glädje och intresse väcks att spela när man hör hur mäktigt det låter när många instrument spelar tillsammans.<br><br>Sångsamling med Prästgårdsskolans elever var mycket uppskattat<br><br>Som en följd av detta har fler ensemblegrupper bildats.                                                     | 3 |                                 |
|  | Starta upp en Pop o rock kurs på musikskolan med följande instrument: Bas, trummor, gitarr, piano | Inför hösten 2016 planerade vi och marknadsförde ny kurs med pop och rock.<br><br>Under megafonfestivalen gjordes ytterligare marknadsföring av kursen.                                       | Intresset för pop och rock grupp har inte varit så stort. Vi har börjat med en rockgrupp under hösten med 3 elever. De spelar, gitarr, bas, trummor.<br><br>Enskild undervisning i elbas och elgitarr har startats under hösten och det tar ett tag innan eleverna får tillräcklig kunskap för att kunna spela i grupp. | 2 | Gruppen fortsätter under våren. |
|  | Öka antalet ensembler                                                                             | Vi har erbjudit ensemble spel till elever som spelat ett tag.                                                                                                                                 | Många av de äldre eleverna är på väg ut från musikskolan. De nya behöver tid för att lära sig instrument och spela i ensemble.                                                                                                                                                                                          | 1 |                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Kultur:</b><br>Det finns ett varierat utbud av kulturupplevelser | Kulturprogrammet under året har varit varierat med konserter, författarbesök, teater mm<br>Den nystartade utvecklingsgruppen för Kultur och fritid har som ett mål att gemensamt arbeta för ett varierat kultur och fritidsutbud.<br>KUSEN: (kultursamarbete inom enheten) har fortsatt sitt arbete som en ren arbetsgrupp | Det är bra med samarbete inom kultur och fritid. Ger större möjligheter och resurser att arbeta för varierat kultur och fritidsutbud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4 | Planering för en dag under 2017 med ett angivet tema inom kultur/fritid . |
| <b>Biblioteket är för alla.<br/>Biblioteket är en kulturell mötesplats och utvecklas i sin roll som informations- och upplevelsecentrum</b><br><br>Indikator:<br>Biblioteksverksamheten breddar och fördjupar utbudet och har ett ökat antal besökande | <b>Biblioteket:</b><br>Mötesplats för alla                          | För att nå olika målgrupper har vi anordnat olika typer av aktiviteter:<br><br>Språkcaféer<br><br>Temaprogram om andra kulturer<br><br>Inslag om integration/ mångfald i övriga programverksamheten<br><br>Mer aktiva i sociala medier<br>Quiz "kvällar"<br>Läsecirklar<br>Föreningsmöten<br>Korsordsmöten                 | Biblioteket i Götene erbjuder ett varierat programutbud och är även en naturlig mötesplats i vardagen. Här kan besökaren göra allt från att läsa tidskrifter, låna böcker och media, surfa på nätet, studera, släktforska osv.<br><br>Lokalmässig placering i Centrumhuset och i anslutning till medborgakontoret innebär också en naturlig mötesplats.<br><br>Tillgängligheten har ökat i samband med den ombyggnation av entrén som gjorts under slutet av 2016.. | 4 |                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | Ökat samarbete inom biblioteken i Skaraborg V6                      | En gemensam Media upphandling är klar.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Vi har nu ett rikligare utbud och bra inköpspriser av media. ex främmande språk, e-böcker, barnlitteratur etc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4 | Upphandling av nytt bibliotekssystem görs gemensamt.                      |

## Enhet Service och lön: Administration

| NÄMNDENS/BOLAGETS<br>VERKSAMHETSMÅL<br>2016-2018                                                                                                                                                                                                                                                                              | ÖNSKVÄRT RESULTAT<br>Detta resultat vill vi nå/detta är<br>vårt önskvärda läge på vår enhet                                                                                                             | PLANERING<br>Dessa insatser/åtgärder har vi<br>gjort som leder till vårt önskade<br>läge/resultat                                                                                             | ANALYS/SLUTSATS<br>Har det blivit som vi önskat?<br>Varför eller varför inte? Sök<br>orsaker, dra slutsatser                                                                                                                                                                                                                                                                                          | UPPFYLLELSE<br>av önskvärt<br>resultat/läge<br>4= mycket hög<br>3=medel/hög<br>2=medel/låg<br>1=mycket låg | NYA INSATSER/<br>ÅTGÄRDER<br>Beskriv<br>insatser/åtgärder som<br>planeras utifrån analys<br>och uppfyllelse av<br>önskvärt resultat |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Medborgarna har<br/>möjlighet till dialog<br/>och delaktighet i<br/>kommunens<br/>verksamhet och<br/>utveckling</b><br>Indikator:<br>Mötesformer för<br>kommunikation och<br>dialog utvecklas<br>Hemsidan och<br>kommunens sociala<br>medier utvecklas som<br>kommunikationskanal<br>Kommunens e-<br>förvaltning utvecklas | <b>Kansli:</b><br>Författningssamlingen ska vara<br>uppdaterad och korrekt                                                                                                                              | Kansliet har sett över<br>författningssamlingen på<br>hemsidan. Återstår ca 3%<br><br>Rutin har tagits fram att kansliet<br>har ansvar för att uppdatera allt<br>som har behandlats politiskt | Arbetet med att hålla<br>författningssamlingen<br>uppdaterad har inte fungerat<br>fullt ut. Vilket innebär att det<br>inte alltid varit de senaste<br>versionerna av dokument som<br>funnits i den publicerade<br>författningssamlingen.<br>Ansvaret för att hålla den<br>uppdaterad har inte varit<br>tydligt. Nu har kansliet tagit ett<br>tydligt ansvar och detta<br>innebär en kvalitetshöjning. | 4                                                                                                          | Fortsatt arbete                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Protokoll och kallelser ska<br>publiceras på hemsidan och<br>intranät i rätt tid:<br>Kallelser i samband med utskick<br>till politiker.<br>Protokoll omgående efter<br>justering, senast 2 dagar efter. | Vi har undersökt möjligheten till<br>automatisering men fortfarande<br>saknas detta.<br><br>Det manuella arbetet görs enligt<br>tidsramar.                                                    | Möjlighet till att automatisera<br>skulle innebära en minskad<br>sårbarhet och effektivisering                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3                                                                                                          |                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kansliet är en e-förvaltning med<br>digitaliserade rutiner                                                                                                                                              | Införande av e-arkiv är på gång i<br>samarbete med Göliska<br>kommunerna. Projektstart 2016.                                                                                                  | Det tar tid med införande av<br>nya system. På sikt underlättas<br>och effektiviseras arbetet. Men<br>initialt tar det mycket tid och                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                                          | Arvodesrapportering<br>utreds kring alternativt<br>system för långsiktig<br>lösning                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                                                                       |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                  | En tilläggsmodul till ärendehanteringssystemet har köpt in under hösten. Via modulen får politiker och tjänstemän tillgång till handlingar och protokoll digitalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | energi för de som arbetar med införandet.<br><br>Det är värdefullt att samarbete sker kring vissa frågor som e-arkiv. Man kan nyttja varandras kompetenser och alla behöver inte göra allt osv.                                 |   | Sekretesshandlingar kommer kunna hanteras för socialnämnden. Införs under våren 2017. |
|  | <b>Kommunikation:</b><br>Vi har en kommunikativ organisation där vi jobbar aktivt med kommunikativt ledarskap och kommunikativt medarbetarskap. Chefer förstår vikten av att arbeta med kommunikation, ger tid till medarbetare. | Alla chefer har vid 3 tillfällen under året haft utbildning i kommunikativt ledarskap.<br><br>Kommunikationsavdelningen har haft möte med alla webbredaktörer under året för att prata kommunikation framför allt gällande hemsidan.<br><br>"Blev du hjälpt" funktionen infördes i juni. Detta är en funktion på hemsidan där den som inte hittar vad den söker kan skicka in fråga eller synpunkter.<br><br>Under hösten har all personal inom serviceenheten diskuterat sitt kommunikationsansvar | Kommunikation är ett svårt ämne. Deltagarna på utbildningarna har lätt kunna ta till sig kunskap och fått förståelse för kommunikationens betydelse.<br><br>Det behövs ständigt fyllas på med kunskap och påminnelser om ämnet. | 3 | För cheferna fortsätter det tre åriga utvecklingsprogrammet kring kommunikation.      |
|  | <b>MK/Växel:</b><br>Medborgarkontoret ska fortsätta vara en dörr in i kommunen och utgöra en god start för fortsatt dialog                                                                                                       | Mk personalen är mer delaktig i att utveckla hemsidan genom "blev du hjälpt" funktionen som infördes i juni.<br>En språkapp har införskaffats för                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hemsidan är mer kvalitetssäkrad genom den nya funktionen och MK personalens nya arbetssätt. Språkapp finns, används med                                                                                                         | 4 |                                                                                       |

|                                                     |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |   |                 |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------|
|                                                     |                                                                                                                                                                       | att öka kommunikationen med våra nya medborgare                                                                                         | olika resultat, saknas några språk osv fungerar inte ultimater.                                                                                                                                                      |   |                 |
|                                                     | <b>Risk/säkerhet:</b><br>Medborgarens ska känna sig trygg och lyssnad på<br>Det finns en ny beslutad samverkansöverenskommelse med polisen                            | Medborgardialoger tillsammans med polisen är genomförda.<br><br>Ny samverkansöverenskommelse med polisen för åren 2017-2018 är antagen. | Medborgarna har varit delaktiga och blivit lyssnade på. Deras synpunkter har varit viktiga i arbetet med den nya samverkansöverenskommelsen mellan kommun och polis.                                                 | 4 |                 |
|                                                     | <b>Samhällsbetalda resor:</b><br>Fungerande e-ansökningar för skolskjuts och färdtjänst                                                                               | Ansökan av skolskjuts och färdtjänst kan göras via hemsidan.                                                                            | Tillgängligheten har ökat för att göra ansökningar.                                                                                                                                                                  | 4 |                 |
|                                                     | Kvalitetsuppföljning via skolskjutsenkät till föräldrarna (enkät våren 2016, 2017, 2018)                                                                              | Skolskjuts enkät har inte kunnat skickas ut i Götene.<br><br>Skolskjutsenkät har lämnats ut till föräldrarna i Skara.                   | Orsaken till att enkät inte kunnat skickas ut i Götene beror på svårigheter med att få tillgång till aktuella e-postadresser. Vi undersöker möjligheten att skicka enkäten via Delta, den skolplattform som används. | 2 |                 |
| Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla | <b>Kansli</b><br>Klarspråk används i protokoll och publikationer samt i personliga kontakter<br>Kansliet stöttar och uppmärksammar handläggare i att skriva klarspråk | Diskussion löpande på möten, stöttar handläggare, dock inte systematiskt                                                                | Som en följd av tidsbrist har denna fråga inte varit högprioriterad under året. Ingen egen utbildning har genomförts för personalen.                                                                                 | 3 |                 |
|                                                     | <b>Risk och säkerhet</b><br>Behov av reservkrafts aggregat och dricksvatten försörjning är klarlagt och förslag till åtgärder finns framtaget                         | Kontakt har tagits med GVVAB kring att göra en konsekvensutredning för vattenbrist.                                                     | Ej kunna prioritera denna fråga pga tidsbrist                                                                                                                                                                        | 1 | Fortsatt arbete |

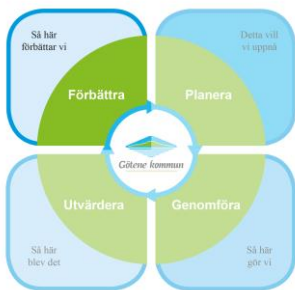
|                                                                    |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | <b>MK/Växel/kommunikation:</b><br>Alla medarbetare och politiker i kommunen skriver och talar klarspråk                                 | Skrivarverkstäder 3 st har genomförts under hösten                                                                                                                                                               | Pga tidsbrist har vi inte hunnit jobba med frågan under året                                                                                                                                                                             | 3 |                                                                                                                             |
|                                                                    | <b>Lön:</b><br>Alla medarbetare som har ett användarid ska ha åtkomst till personalportalen                                             | Alla medarbetare har fått ett användar- ID, både månadsanställda och timvikarier. Information finns på välkomstbladet till nyanställda. Detta delas ut tillsammans med anställningsbeslutet                      | Det har inneburit en förbättring för medarbetarna, som själva kan söka sin information. Detta medför även att lönefrågor via telefonsamtal har minskat till lönekontoret.                                                                | 4 |                                                                                                                             |
|                                                                    | Alla medarbetare ska ha möjlighet att via mobiltelefon nå personalportalen                                                              | Alla har åtkomst till personalportalen via mobiltelefon genom att vi infört P-mobile. Medarbetare har informerats om detta bland annat via intranätet.                                                           | Ökad servicegrad till användarna och färre telefonförfrågningar till lönekontoret.                                                                                                                                                       | 4 |                                                                                                                             |
|                                                                    | Chefer och administratörer ska ha kunskap om vilka frånavaroorsaker som finns och hur de ska användas                                   | Arbetet med att ensa bland frånavaroorsaker har påbörjats.                                                                                                                                                       | På grund av tidsbrist har inte arbetet helt slutförts.                                                                                                                                                                                   | 2 | Detta planeras under 2017: en del rensningsarbete. Vi behöver även göra en lathund samt utbilda chefer och administratörer. |
| <b>Götene kommuns medborgare får ett bemötande av högsta klass</b> | <b>MK/Växel/kommunikation:</b><br>Vi ska ha fortsatt bra bemötande med de vi möter oavsett med vad eller var i organisationen vi jobbar | De olika personalgrupperna pratar ständigt om detta.<br><br>Diskussion om kommunikativt medarbetarskap har genomförts som kopplats till kommunikationsövning<br>Föreläsare om kommunikation har utbildat enheten | Detta är något som man måste prata om ständigt. Personal behöver hjälpas åt och påminna varandra om vikten av bemötande. Har varit ett medvetet arbete sedan serviceenheten startade 2007 att arbeta med gott bemötande och god service. | 4 | Ständigt arbete                                                                                                             |

|                                                             |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                    |   |  |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|                                                             |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                | I många olika sammanhang ges återkoppling på att besökare uppfattar att man får en god service och gott bemötande. |   |  |
|                                                             | <b>Lön:</b><br>Vara ett föredöme då det gäller service och bemötande                                  | Vi pratar om bemötandefrågor vid våra arbetsplatsmöten och påminner varandra om vikten av god service.                                                                                                         | Gruppen får ofta positiv feedback från verksamheterna i kommunen, angående bemötande och service                   | 4 |  |
|                                                             | <b>Samhällsbetalda resor:</b><br>Behålla den höga bemötandenivån                                      | Hög kompetens inom både det egna och kollegornas arbetsområde                                                                                                                                                  | Pågående arbete att skapa möjligheter för att svara för varandra.                                                  | 3 |  |
| <b>Götene kommun är en klimat- och miljömedveten kommun</b> | <b>MK/Växel/kommunikation:</b><br>Minska användningen av kommunbilarna, genom mer cykel och busskort. | Cyklarna som finns att låna via MK har märkts med kommunlogga.<br>Marknadsföring av cyklarna har gjorts via intranätet.<br><br>Utredning kring införande av busskort har startats upp av samhällsbetalda resor | Gått för kort tid för att se effekt av marknadsföringen ännu.                                                      | 2 |  |
|                                                             | <b>Samhällsbetalda resor:</b><br>Underlätta för kommunens personal att resa kollektivt i tjänsten     | Utredning kring införande av busskort för personalens tjänsteresor har startats                                                                                                                                | Återstår att ta fram rutiner, ekonomi mm                                                                           | 2 |  |
|                                                             | <b>Löner:</b><br>Minskad miljöpåverkan                                                                | Vi provar att använda dubbla skärmar för att minska utskrifter.<br>Vi återanvända utskrifter till kladdlappar.                                                                                                 | Det har blivit färre utskrifter på våra skrivare.                                                                  | 4 |  |
|                                                             | Minskad elförbrukning                                                                                 | Vi stänger av elektronik/belysning<br>Vi använda dubbelsidiga utskrifter när det är lämpligt<br>Minskar antalet utskrifter                                                                                     | Skriver ut mindre efter det att tagg till skrivaren infördes i våras.                                              | 2 |  |

## Enhet Personal och ekonomi

| NÄMNDENS/BOLAGETS<br>VERKSAMHETSMÅL<br>2016-2018                                                                                                                                                                                                                                                                    | ÖNSKVÄRT RESULTAT<br>Detta resultat vill vi nå/detta är<br>vårt önskvärda läge | PLANERING<br>Dessa insatser/åtgärder har vi gjort som leder<br>till vårt önskade läge/resultat                                                                                     | UPPFÖLJNING/FORTSATT PLANERING<br>Har vi gjort det vi planerat? Har det lett till<br>önskat resultat Vilka justeringar eller<br>kompletteringar behöver göras i våra<br>åtgärder/insatser?                                      | UPPFYLLELSE<br>av önskvärt<br>resultat/läge<br>4= mycket hög<br>3=medel/hög<br>2=medel/låg<br>1=mycket låg |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Medborgarna har möjlighet<br/>till dialog och delaktighet i<br/>kommunens verksamhet och<br/>utveckling</b><br>Indikatorer:<br>Mötesformer för<br>kommunikation och dialog<br>utvecklas<br>Hemsidan och kommunens<br>sociala medier utvecklas som<br>kommunikationskanal<br>Kommunens e-förvaltning<br>utvecklas | Ha aktuell, tydlig och<br>lättläst information på<br>hemsidan/intranätet       | Planer finns och material är klart för<br>att lanseras på intranätet, men det<br>kan inte ske på grund av att det nya<br>intranätet ej är i drift ännu.                            | Arbetet har skett enligt plan och<br>kommer att fortsätta.                                                                                                                                                                      | <b>Samlat resultat</b><br>2=medel/låg                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aktivt arbete med sociala<br>medier                                            |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                            |
| <b>Götene kommun är en<br/>attraktiv arbetsgivare med<br/>tydligt ledarskap och stolta<br/>medarbetare</b><br>Indikatorer:<br>Medarbetare är nöjda med<br>kommunen som arbetsgivare.                                                                                                                                | Minskad sjukfrånvaro.                                                          | Utrymme har skapats på<br>personalenheten att arbetet med riktat<br>resurs redan från och med september.<br>För 2017 och 2018 finns det med i<br>budget som tillfällig budgetpost. | Arbete sker inom alla planerade<br>områden för att uppnå minskad<br>sjukfrånvaro.<br>Även inom övriga områden som<br>systematiskt arbetsmiljöarbete,<br>ledarutveckling och personal- och<br>kompetensförsörjning har planering | <b>Samlat resultat</b><br>2=medel/låg                                                                      |

|                                                                                                                                                                    |                                                                             |                                                                        |                                                        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|
| Medarbetare upplever ett bra samarbete på arbetsplatsen<br>Medarbetare upplever ett tydligt ledarskap<br>Kommunen arbetar med åtgärder för en minskad sjukfrånvaro |                                                                             |                                                                        | för aktiviteter påbörjats.                             |              |
|                                                                                                                                                                    | Bra arbetsmiljö.                                                            |                                                                        | Se ovan                                                |              |
|                                                                                                                                                                    | Tydligt ledarskap.                                                          |                                                                        | Se ovan                                                |              |
|                                                                                                                                                                    | Rätt person på rätt plats.<br>Kompetensförsörjning.                         |                                                                        | Se ovan                                                |              |
| <b>Götene kommun är ett tillgängligt samhälle för alla</b><br>Indikator:<br>Kommunens information genom t ex hemsida, upplevs lätt att hitta och värdefull         | Ha aktuell, tydlig och lättläst information via interna och externa kanaler | Idéer har tagits fram för det fortsatta arbetet.                       | Idéerna behöver omsättas i praktiska åtgärder.         | 1=mycket låg |
| <b>Götene kommuns medborgare får ett bemötande av högsta klass</b><br>Indikator:<br>Medborgarna är mycket nöjda med bemötande                                      | Oavsett vilka vi möter ska de få ett gott bemötande                         | Fortsätter med att ge medborgare och andra ett gott bemötande.         | Detta är ett kontinuerligt arbete som måste fortsätta. | 3=medel/hög  |
| <b>Götene kommun är en klimat- och miljömedveten kommun</b><br>Indikator:<br>Götene kommun arbetar med att minska kommunens miljöpåverkan                          | Minska pappersförbrukningen                                                 | Tankar och planer finns för hur pappersförbrukningen ska kunna minska. | Det gäller att omsätta planerna i konkreta handlingar. | 2=medel/låg  |



## SAMMANTAGEN ANALYS - UTIFRÅN BÅDE DET SYSTEMATISKA KVALITETSARBETET OCH HANDLINGS-PLANEN

### Servicemätning telefoni och epost

Vi har fina resultat även om det finns några områden där vi behöver fortsätta att arbeta. En orsak till att vi fått bra resultat på epost är att vårt medborgarkontor har fått denna epost. Medborgarkontoret har kunnat svara både snabbt och korrekt vilket innebär att vi får ett bra värde. Kan vårt medborgarkontor utvecklas ytterligare för att ge medborgarna snabb och korrekt information?

### Information till alla 2016, SKL:s granskning av kommuners webbplatser

Kommunens hemsida fick i granskningen 612 poäng av 768 möjliga vilket motsvarar 80 % av maxpoängen. Förbättringsområden som identifierats: Jämförelsetjänster, vissa e-tjänster, enhetlig struktur och innehåll för skola och förskola, förenklade ekonomiska redovisningar, redovisning av hantering av synpunkter och klagomål. Vi kan också konstatera att det finns frågor i undersökningen som gör att Götene inte kan komma att få full poäng. Exempel på detta är att vi inte har gymnasieskola. Detta leder till att det saknas information om gymnasieskola på kommunens hemsida då vi hänvisar till andra kommuner som har gymnasieskola.

### Särskilda kvalitetshöjande insatser

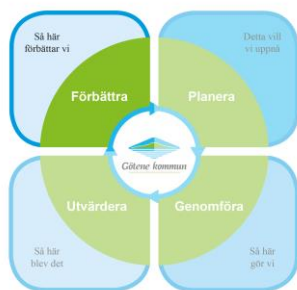
Verksamheterna har som alla verksamheter i kommunen haft ett år då mycket har handlat om den situation som rådde i kommunen med många nyanlända. Samtliga verksamheter har påverkats och har i en del fall fått prioritera bort visst utvecklingsarbete som en följd av detta.

Trots detta har det ändå skett mycket utvecklingsarbete och många kvalitetshöjande åtgärder har vidtagits. Det handlar om införande av ny teknik, utbildning i kommunikation för att bara nämna några områden.

### Måluppfyllelse

I arbetet med handlingsplaner för de olika verksamheterna har vi i första hand utgått från de mål kommunstyrelsen har antagit. Dock var det svårt för de administrativa verksamheterna att se kopplingar till dessa mål fullt ut. I arbetet med handlingsplan har vi av den anledningen även valt att utgå från några av de strategiska målen som Kommunfullmäktige antagit.

Vid uppföljning av handlingsplanerna ser man att det finns en variation på mål och resultatuppfyllelse. I de fall det är dålig uppfyllelse beror det i de flesta fall på resursbrist. Under detta året har personalen varit ansträngd som tidigare sagts, tyvärr är utvecklingsarbetet ofta det som får stå tillbaka. Men om man analyserar och reflekterar över hur mycket som faktiskt har gjorts och åstadkommit under året så är det en hel del inom samtliga områden.



## UTVECKLINGSOMRÅDEN

Under 2017 kommer arbete ske med målet om kulturskola. En projektplan finns och en arbetsgrupp kommer att arbeta med frågan.

Nya intranätet kommer lanseras under våren. Införandet och användandet av detta som kommunens gemensamma kommunikationssystem kommer pågå under året.

Kommunikation kommer även fortsättningsvis finnas med som utvecklingsområde, personalen har önskemål om mer kunskap kring sociala medier, budskapsformulering, att ge och ta återkoppling mm

EU- projektet LORI (Love Reading) ett läsfrämjande där personal från bibliotek/kultur ges möjlighet att jobbskugga tre grannländer under en vecka. Genomförs 2017/2018.

EU- projektet ICU (Inter cultural Intercultural communication for you) ett jobbskuggningsprojekt för medborgarkontoret som kommer att genomföras under 2017.

I samband med EU-projektet studerar deltagarna en kurs i Interkulturell Kommunikation som ges av Högskolan i Skövde.

Pågående aktiviteter inom personal och ekonomi kommer att fortsätta i kommande handlingsplaner eftersom den handlingsplan som togs fram inom enheten 2016 bestämdes att den gäller för både för 2016 och 2017.