



Kommunens Kvalitet i Korthet 2019

Kommunfullmäktige



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Inledning	3
3	KKiK-Mått.....	3
	3.1 Barn och unga	3
	3.2 Stöd och omsorg	7
	3.3 Samhälle och miljö	11
4	Slutsatser.....	14

1 Sammanfattning

Denna rapport visar senaste statusen för Kommunens Kvalitet i Korthet som är en kvalitetsundersökning. Arbetet med undersökningen leds av SKR och det grundläggande syftet är att ta fram ett kunskapsmaterial som stärker de förtroendevalda i dialogen med medborgarna. Resultatet sorteras in i färgerna röd (de 25 % sämsta), gul (de 50 % mellersta) och grön (de 25 % bästa). Måtten avser 2019 och 2018 (kostnadsmått och vissa andra mått).

Undersökningen mäter tre olika områden:

- Barn och unga
- Stöd och omsorg
- Samhälle och miljö

Av totalt 42 indikatorer så visar 12 st indikatorer gröna värden, 22 st indikatorer gula värden, 6 st indikatorer röda värden, 1 st indikator är ej värderad och på 1 st indikatorer saknas resultat.

Utifrån nedanstående presentation finns följande förslag till områden att bevaka/prioritera:

- Stöd och omsorg

2 Inledning

Sveriges kommuner och regioner (SKR) genomför varje år en kvalitetsundersökning som heter "Kommunens kvalitet i korthet", förkortat KKiK. Denna undersökning medverkar Östersunds kommun i. Det grundläggande syftet med undersökningen är att ta fram ett kunskapsmaterial som stärker de förtroendevalda i dialogen med medborgarna. Innan projektets start (2006) bjöds ett antal kommunstyrelseordföranden in till SKR för att ge sin bild av vilka områden som är väsentliga att ha kunskap om.

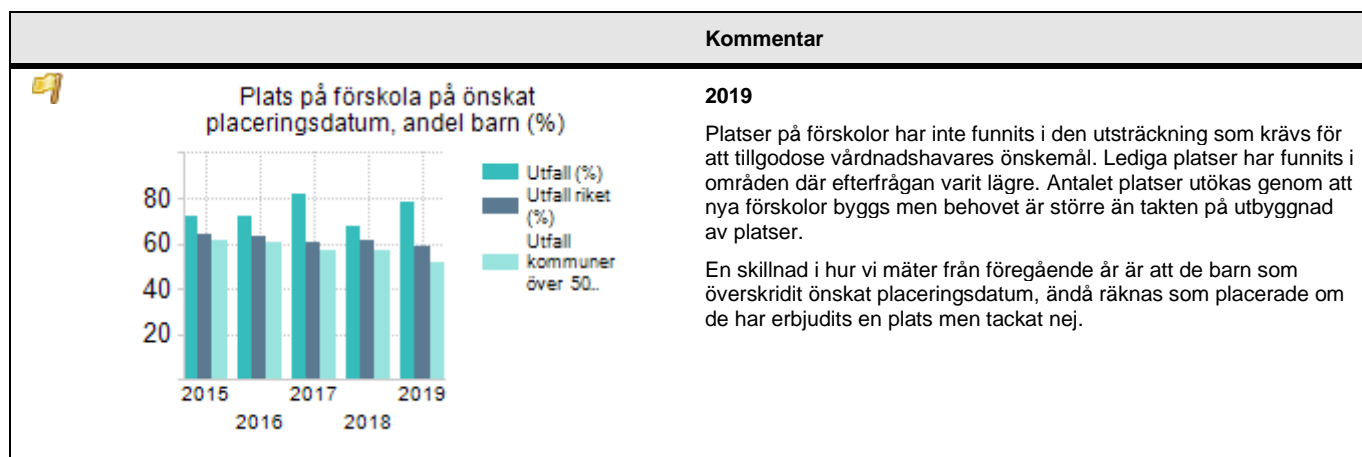
Undersökningen mäter tre olika områden:

- Barn och unga
- Stöd och omsorg
- Samhälle och miljö

Resultatet av dessa tre områden baseras på 42 mått som är kopplade till respektive område.

3 KKiK-Mått

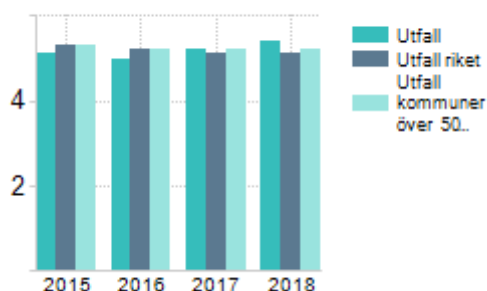
3.1 Barn och unga



Kommentar



Inskrivna barn per årsarbetare i förskolan, antal

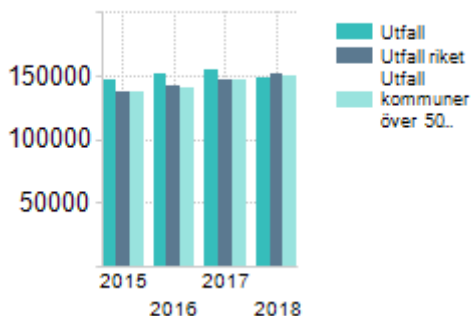


2018

Antalet barn per årsarbetare i förskolan är 5,2 vilket är något högre än riket (5,1) men samma som jämförbara kommuner. I jämförelse med liknande kommuner för förskola har Östersund näst högst personaltäthet.



Kostnad förskola, kr/inskrivet barn

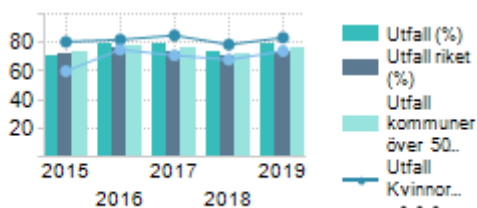


2018

Östersunds kommun har haft en hög kostnad för förskolan men den börjar att minska, och understiger nu riket. Ett nytt resursfördelningssystem har införts samt genom att efter ett politiskt beslut ändra kvalitetskraven från att samtliga anställda inom förskolan ska vara förskollärare till att en tredjedel kan vara barnskötare.



Elever i åk 3 som deltagit i alla delprov som klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk, kommunala skolor, andel (%)

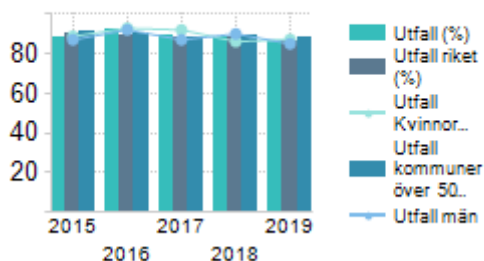


2019

Andelen elever i åk 3 vt-19 med godkänt resultat, var knappt 79 procent. Det är ett resultat som ligger i nivå med åren 2016 och 2017, och det tyder på att det lägre resultatet från förra året var tillfälligt - vilket också är trenden för riket totalt. Östersund ligger fyra procentenheter över kommungruppen "Större städer" och tre procentenheter högre än riksnittet.



Elever i åk 6 med lägst betyget E i matematik, kommunala skolor, andel (%)



2019

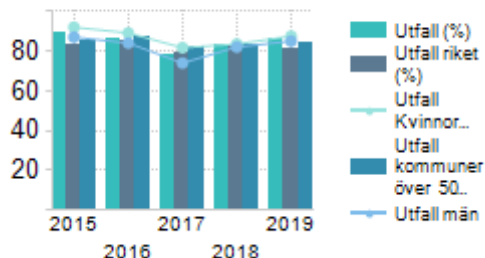
Andelen elever med lägst betyget E i matematik var vid vårterminen 86 procent vilket är en minskning med två procentenheter sedan förra året och en procentenhet under rikets 87 procent. Flickor har högre andel godkända betyg med 87 procent som är en höjning med en procentenhet mot föregående år, att jämföra med pojkarnas 85 procent - en sänkning med fem procentenheter sedan förra årets åk 6.

De senaste åren har visat en nedåtgående trend i hela riket, men Östersund kommuns resultat har fallit mer än riket. Jämförelsegruppen "Liknande kommuner, övergripande" har tvärtom haft en positiv trend och ligger fyra procentenheter högre än Östersund.

Kommentar



Elever i åk. 9 som är behöriga till yrkesprogram, kommunala skolor, andel (%)



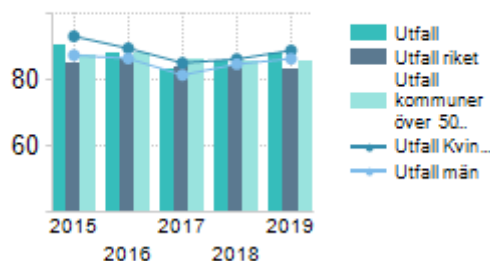
2019

Behörigheten till yrkesförberedande gymnasieprogram uppgick till drygt 86 procent vid vårterminen 2019, en höjning med tre procentenheter från föregående år och en återgång till nivån år 2016.

Riksnittet låg på 83 procent och Östersund placerar sig därmed i den övre delen av landets kommuner resultatmässigt. Dock är spridningen mellan skolorna stor; från 94 procent för Östbergsskolan till 76 procents behörighet för Parkskolans avgångselever.



Elever i åk. 9 som är behöriga till ett yrkesprogram, hemkommun, andel (%)

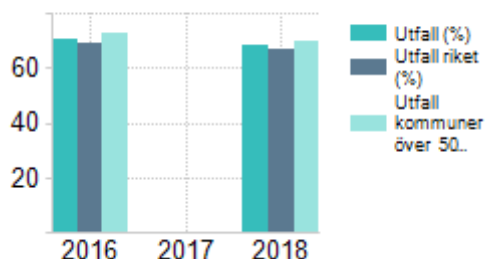


2019

87,7 % av eleverna i Östersunds kommun är behöriga till ett yrkesprogram. Det är över snittet i riket som är 83 % och kommunen ligger i det övre skiktet jämfört med andra kommuner. Spridningen mellan skolor är stor och det är även en skillnad mellan kommunala skolor och friskolor där friskolorna har högre andel behöriga till ett yrkesprogram (94,4% jämfört med 87,7 %).



Elever i åk 9: Jag är nöjd med min skola som helhet, positiva svar, andel (%)

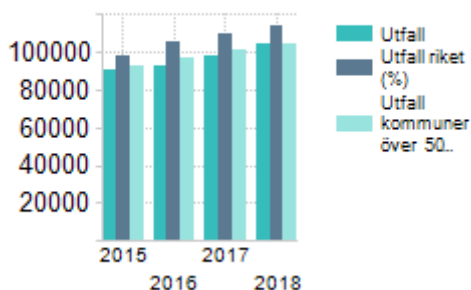


2018

68,4 % av eleverna i åk 9 är nöjda med sin skola som helhet resultatet har sjunkit med 2-procentenheter sedan senaste mätningen som gjordes 2016.



Kostnad grundskola F-9 hemkommun, kr/elev



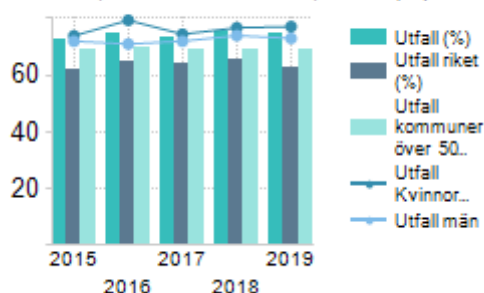
2018

Kostnaderna för grundskola ökar i stort sett i samma takt som riket. Östersund kommuns kostnader är lägre än riksnittet och även lägre eller i nivå med andra jämförbara kommungrupper.

Kommentar



Gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala skolor, andel (%)

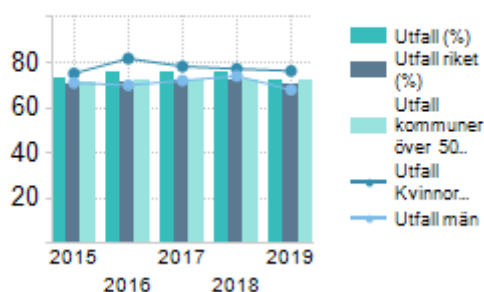


2019

2019 var andelen gymnasieelever med examen inom 4 år, kommunala skolor, 74,9 % vilket var en högre andel jämfört med riket och jämförbara kommuner. Östersunds kommun placerar sig i det övre skiktet jämfört med andra kommuner. Det var en högre andel flickor, 77,2%, jämfört med pojkar, 73% som fick en examen inom 4 år.



Gymnasieelever med examen inom 4 år, hemkommun, andel (%)

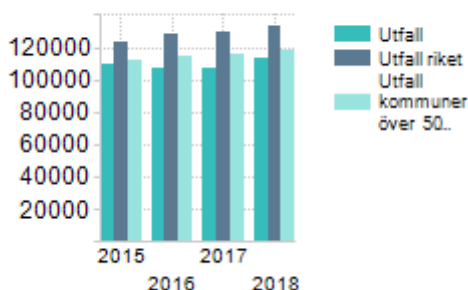


2019

72,3 % av gymnasieeleverna i Östersundskommun går ut gymnasiet med examen inom 4 år. Det är ett något bättre resultat än riket där 70,5 % går ut gymnasiet med examen inom 4 år. Jämfört med pojkar är det en högre andel flickor som går ut gymnasiet med examen inom 4 år.



Kostnad gymnasieskola hemkommun, kr/elev

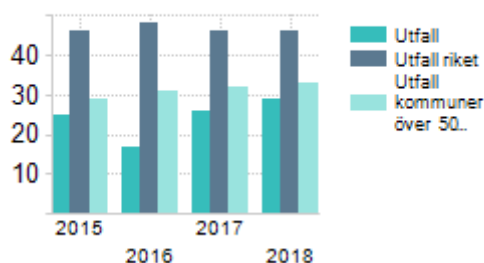


2018

Kostnaden för gymnasieskolan (JGY) är låg både i jämförelse med riket och kommuner i samma storlek som Östersund.


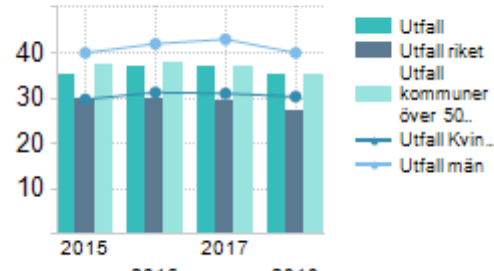

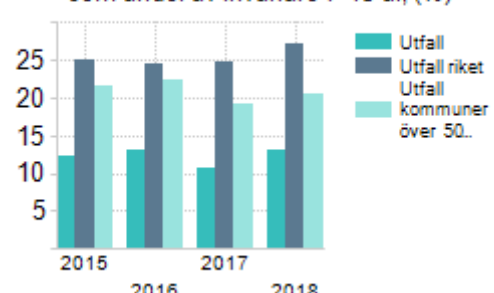


Aktivitetstillfällen för barn och unga i kommunala bibliotek, antal/1000 inv 0-20 år


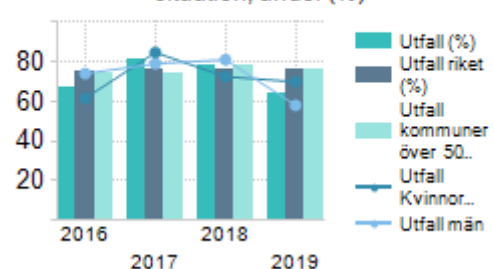

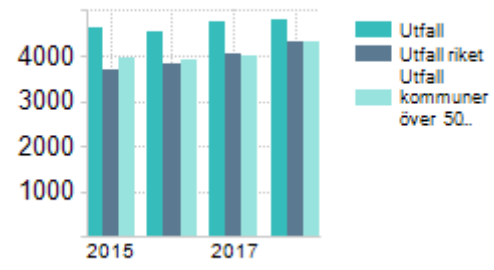


2018

Måttet anger antal aktiviteter för barn och unga dividerat med antal invånare 0-20 år dividerat med 1000. Måttet mäter endast aktiviteter på folkbibliotek och aktiviteter på skolbiblioteken ingår därmed inte. I jämförelse med andra kommuner (50-100 tusen invånare) placerar sig Östersunds kommun i mellanskiktet med ett utfall på 29 där Örnsköldsvik placerar sig i topp med ett utfall på 109. Det bör beaktas att Östersunds kommun har få filialbibliotek (3 st) i jämförelse med andra liknande kommuner vilket påverkar möjligheten att utföra aktiviteter.

Kommentar	
 <p>Deltagartillfällen i idrottsföreningar, antal/inv 7-20 år</p> 	<p>2018</p> <p>Måttet anger antal deltagartillfällen i åldern 7-20 år i LOK-stödsberättigade idrottsföreningar under året, dividerat med antal invånare 7-20 år den 31/12. LOK-stödet ges till aktiviteter för pojkar och flickor 7-20 år. I jämförelse med andra liknande kommuner (50 000-100 000 invånare) placerar Östersunds kommun sig bland de 25 % med flest deltagare. Det totala utfallet för Östersunds kommun är 35% med ett lägre utfall för kvinnor än för män.</p>
 <p>Elevplatser i musik- eller kulturskola som andel av invånare 7-15 år, (%)</p> 	<p>2018</p> <p>Måttet anger antal elever som under året deltagit i musik- eller kulturskola dividerat med antal invånare 7-15 år. I jämförelse med liknande kommuner (50-100 tusen invånare) placerar sig Östersunds kommun på sista plats med ett utfall på 13%. På högsta placering hamnar Solna kommun med 37%. Kulturskolan i Östersund möter ca 1 800 barn och unga per läsår.</p>

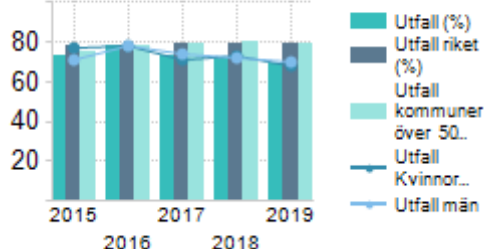
3.2 Stöd och omsorg

Kommentar	
 <p>Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - förbättrad situation, andel (%)</p> 	<p>2019</p> <p>Från att åren 2017-2018 legat på en högre nivå än jämförbara kommuner har resultatet försämrats till år 2019 och är nu på en lägre nivå (63,55%) än för jämförbara kommuner (75,82%),</p>
 <p>Kostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv</p> 	<p>2018</p> <p>Kostnaderna har ökat över åren och ligger över både jämförbara kommuners samt snittet för riket.</p>

Kommentar



Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)

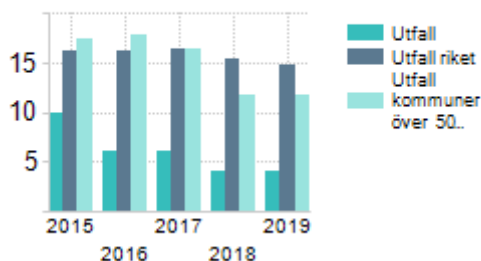


2019

Resultatet har försämrats från år 2017 och år 2018. Resultatet år 2019 är 69% (68% kvinnor, 70% män). Östersunds kommun har ett sämre resultat än riket (79,08%) och jämförbara kommuner (79,22%).



Väntetid i antal dagar från ansökan till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde

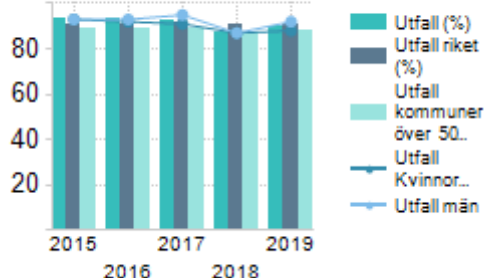


2019

Väntetiden är 4 dagar. Resultatet är betydligt bättre än för riket och jämförbara kommuner. Resultat är avhängigt den goda samverkan mellan Kundcenter och team Nybesök inom Område Försörjning.



Brukarbedömning hemtjänst äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)

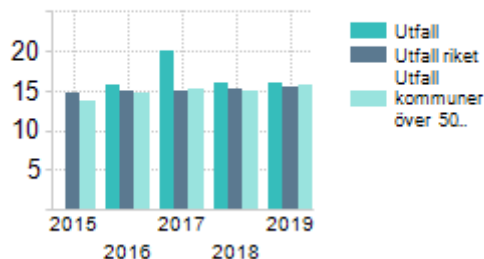


2019

Utfallet har ökat från föregående år och ligger nu på 90%. Männerna är något nöjdare än kvinnorna. Utfallet ligger i nivå med riket (90,5%) och över jämförbara kommuner (87,87%).



Personalkontinuitet, antal personal som en hemtjänsttagare möter under 14 dagar, medelvärde



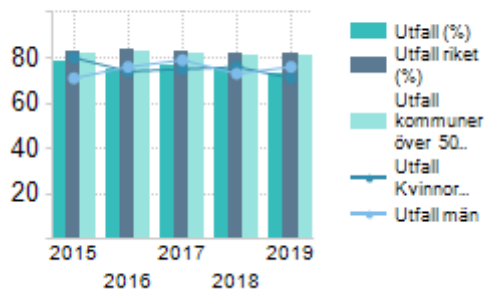
2019

Resultatet för 2019 är detsamma som för år 2018, 16 personer. Det är en förbättring från år 2017 då antalet var 20 personer. Utfallet för riket är 15,52 personer och utfallet för jämförbara kommuner är 15,7 personer. För att inte riskera att kvaliteten ska bli lidande är det viktigt att inte för många personer hjälper den enskilde i hemmet. Vid hög personalkontinuitet blir det svårt för personal och den enskilde att lära känna varandra. Detta kan bland annat leda till att personalen har svårare att upptäcka förändringar i den enskildes mående och hälsa, samt att den enskilde gång på gång måste förklara vad som ska göras och hur.

Kommentar



Brugarbedömning särskilt boende äldreomsorg - helhetssyn, andel (%)

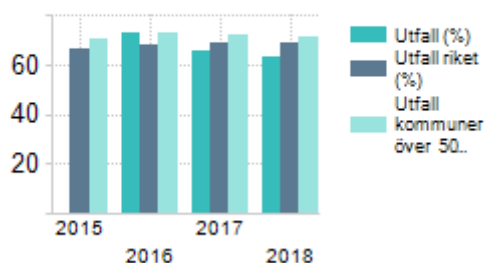


2019

Syftet med måttet är att visa hur nöjda medborgaren är med sitt särskilda boende. Östersunds kommun har haft en vikande trend sedan 2017. Utfallet för år 2019 är 73% vilket är mycket lägre än riket (81,53%) och jämförbara kommuner (80,6%).



Kvalitetsaspekter särskilt boende äldreomsorg, andel (%) av maxpoäng

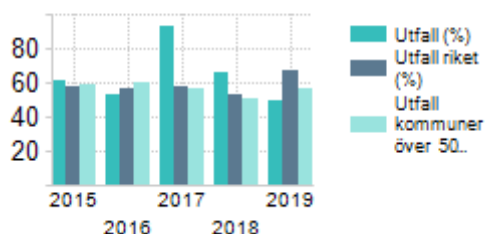


2018

Detta mått bygger på 14 delmått. Av 14 delmått så ligger Östersund på grönt på 9 delmått, på gult för 2 delmått och på rött på 3 delmått. Av okänd anledning har ett Östersundsmått inte räknats med i Kolada sammanställningen varför totalutfallet blir 5 %-enheter sämre än rikets snitt när det egentligen skulle vara 5 %-enheter bättre.



Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till första erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde

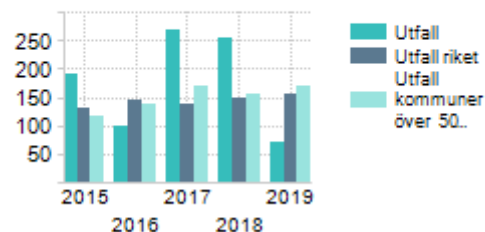


2019

Syftet med måttet är att visa hur lång tid medborgaren får vänta på att flytta in på särskilt boende från det att biståndsbeslutet är fattat. Utfallet för Östersunds kommun är 49 dagar vilket är mycket bättre än riket (67,38 dagar) och jämförbara kommuner (56,72 dagar). Kvinnor får vänta längre (55 dagar) än män (40 dagar).



Väntetid i antal dagar från beslut till första erbjudna inflyttningsdatum avseende boende enl. LSS § 9.9, medelvärde

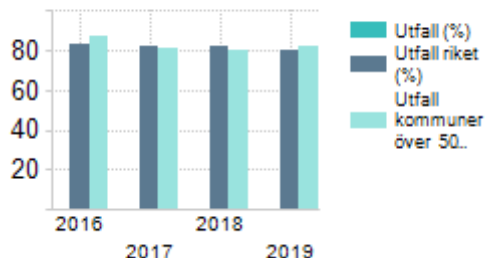


2019

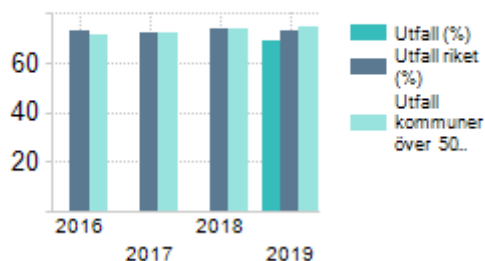
Syftet med måttet är att kunna jämföra hur snabbt ett beslut om boende enlig LSS § 9.9 kan verkställas för medborgaren. Väntetid i antal dagar från beslut till första erbjudna inflyttningsdatum avseende boende enl. LSS har minskat avsevärt sedan år 2017 (270 dagar) och år 2018 (253 dagar). Utfallet år 2019 är 70 dagar. Det är mycket bättre än riket (155,68 dagar) och jämförbara kommuner (169 dagar)

Kommentar

Brukarbedömning gruppbostad LSS - Brukaren trivs alltid hemma, andel (%)



Brukarbedömning daglig verksamhet LSS - Brukaren får bestämma om saker som är viktiga, andel (%)

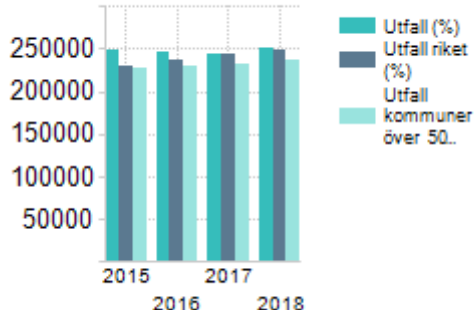


2019

År 2019 är första året där Östersunds kommun deltar i undersökningen. Resultatet är att 69,07% tycker att de får bestämma saker som är viktiga. Utfallet är något lägre än riket (73,24%) och jämförbara kommuner (74,22%)



Kostnad äldreomsorg, kr/inv 80+

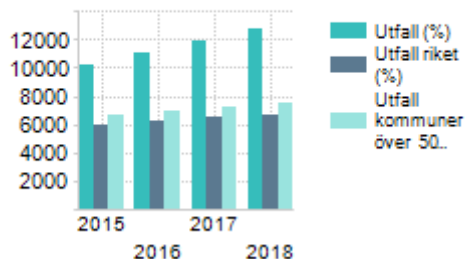


2018

Vård- och omsorgsnämndens långsiktiga strategi för att möta den demografiska utmaningen innehåller en tydlig satsning på hälsofrämjande, förebyggande och rehabiliterande insatser. Den innehåller också satsningar på digitala hjälpmedel för både medborgare och medarbetare. Ytterligare ett område är anhörigstödsarbete. Allt detta har samlat lett till att kostnaderna för medborgare som är 65 år och äldre har minskat med 170 mnkr sedan 2011. Siffrorna för 80 år och äldre visar i princip samma trend (om än inte lika tydligt). Kostnaden i riket har gått upp de senaste åren medan kostnaden i Östersund har minskat med någon några procent de senaste åren. Nämndens bedömning är att även 2018 kommer att innebära minskande eller likvärdiga kostnader jämfört med 2017 års siffror.




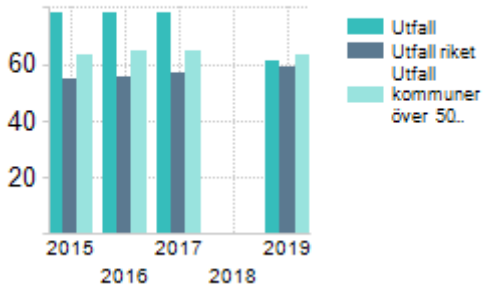

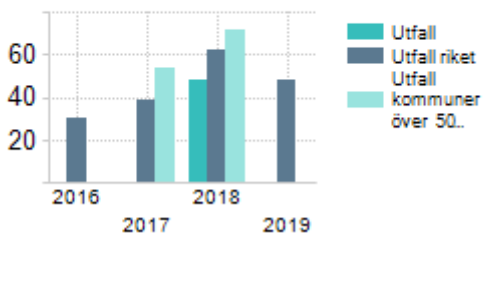

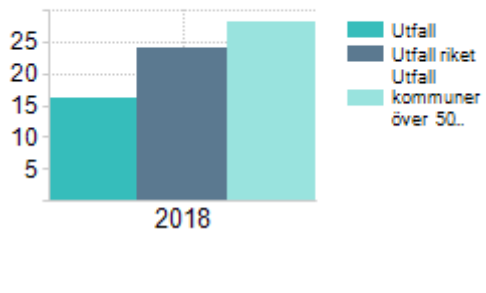

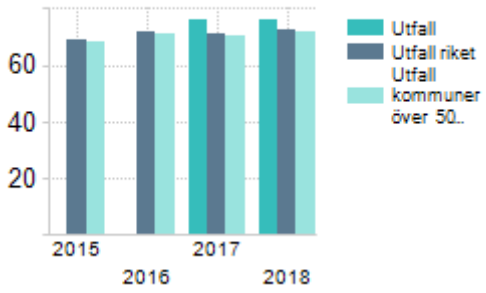
Kostnad funktionsnedsättning totalt (SoL, LSS, SFB), minus ersättning från FK enl SFB, kr/inv



2018

Utfallet är högre än riket och jämförbara kommuner. Ett omfattande och långsiktigt arbete pågår för att bryta kostnadsutvecklingen.

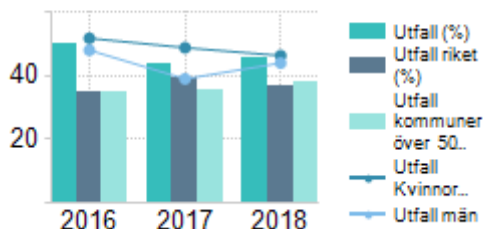
3.3 Samhälle och miljö

Kommentar	
<p> Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng</p>  <p>2015 2016 2017 2018 2019</p> <p>Utfall Utfall riket Utfall kommuner över 50..</p>	<p>2019</p> <p>Syftet med Delaktighetsindex är att kunna visa en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna.</p> <p>Östersund ligger här högre än riket och något lägre än jämförbara kommuner men värdet har sjunkit från 78 2017 till 61 2018.</p> <p>Här ligger ett uppdrag till KS att under 2020 arbeta med våra processer för medborgarinflytande.</p>
<p> Handläggningstid (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar</p>  <p>2016 2017 2018 2019</p> <p>Utfall Utfall riket Utfall kommuner över 50..</p>	<p>2018</p> <p>Måttet anger handläggningstid i dagar (median) från inkommen ansökan till beslut för bygglov. Uppgifterna avser ärenden om bygglov för nybyggnad av ett en- eller tvåbostadshus, där beslut om bygglov fattades under året. Uppgifterna gäller alla sådana ärenden, oavsett om de ligger inom eller utom detaljplanlagt område, inom eller utom område med områdesbestämmelser, eller om de omfattas av givet förhandsbesked. Uppgifterna gäller alla ärenden oavsett om bygglovsbeslutet var positivt eller negativt.</p> <p>2018 hade Östersunds kommun 48 dagars handläggningstid vilket var bättre än både riket och jämförbara kommuner. I topp placerar sig Kalmar med 32 dagar och längst handläggningstid hade Gotland med 138 dagar. Utfallet i riket har ökat från 39 dagar 2017 till 62 dagar 2018.</p> <p>E-tjänst för handläggning av bygglov infördes mars 2018.</p>
<p> Handläggningstid (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov för nybyggnad av en- och tvåbostadshus, antal dagar</p>  <p>2018</p> <p>Utfall Utfall riket Utfall kommuner över 50..</p>	<p>2018</p> <p>Måttet avser handläggningstid i dagar (median) från när ansökan betraktas som fullständig till beslut för bygglov. Uppgifterna avser ärenden om bygglov för nybyggnad av ett en- eller tvåbostadshus, där beslut om bygglov fattades under året. Uppgifterna gäller alla sådana ärenden, oavsett om de ligger inom eller utom detaljplanlagt område, inom eller utom område med områdesbestämmelser, eller om de omfattas av givet förhandsbesked. Uppgifterna gäller alla ärenden oavsett om bygglovsbeslutet var positivt eller negativt.</p> <p>2018 hade Östersund 16 dagars handläggningstid vilket var bättre än både riket och jämförbara kommuner. I topp placerar sig Botkyrka med 7 dagar och längst handläggningstid hade Gotland med 79 dagar. Utfallet i riket ligger på 24 dagar.</p> <p>E-tjänst för handläggning av bygglov infördes mars 2018.</p>
<p> Företagsklimat enl. ÖJ (Insikt) - Totalt, NKI</p>  <p>2015 2016 2017 2018</p> <p>Utfall Utfall riket Utfall kommuner över 50..</p>	<p>2018</p> <p>Insikt är en servicemätning som genomförs på uppdrag av SKR avseende kommunernas myndighetsutövning där de som haft kontakt med kommunen under året får en enkät att besvara.</p> <p>2015 och 2016 deltog inte Östersunds kommun i undersökningen. 2017 placerade sig Östersund högt jämfört med övriga riket - plats 33 av 290 kommuner. Värdet för Nöjd kundindex (NKI) var då 76 vilket var en ökning mot tidigare värde på 73.</p> <p>2018 uppvisade Östersund ett Nöjd kundindex på 75,72% vilket var högre än för både liknande kommuner och riket.</p>

Kommentar



Resultat vid avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet, deltagare som börjat arbeta eller studera, andel (%)

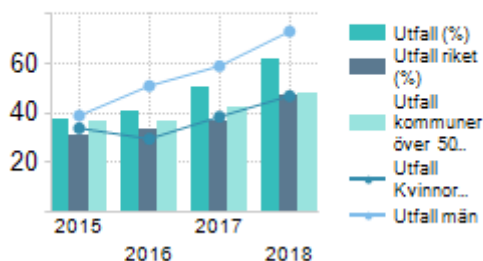


2018

Andelen personer som antingen börjat studera eller arbeta efter avslut i kommunens arbetsmarknadsverksamhet 2018 uppgick till ca 45 % vilket är högre än både riket och jämförbara kommuner.



Lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera (status efter 90 dagar), andel (%)



2018

Andelen individer som lämnat etableringsuppdraget och börjat arbeta eller studera fortsätter att öka (i arbete omfattas då arbete utan stöd, nystartsjobb och arbete med stöd medan i studier räknas de som studerar på den utbildning som berättigar studiemedel).

Östersund har sedan 2015 lagt mycket tid och resurser för att arbeta med den här målgruppen och tagit fram en integrationsstrategi för arbetet. Utifrån arbetet har resultatet förändrats i en positiv mening där Jämtlands län och Östersunds kommun nu ligger bland de främsta jämfört med riket och jämförbara kommuner. 2017 uppgick resultatet till ca 51% och enligt arbetsmarknadsenheten går i november 2018 ca 63% som lämnat etableringsuppdraget till arbete eller studier. Under vissa perioder har resultatet varit närmare 80% och vi har idag ett glidande genomsnitt under 12 månader på 63,3%.

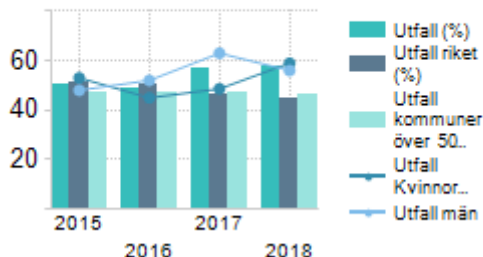
Vi ser också att arbetet har en långsiktig hållbarhet då statistik visar att de individer som lämnar etableringsuppdraget fortfarande är i anställning eller studier 1 år efter avslutad insats och att trenden går åt rätt håll. Av de som lämnat etableringsuppdraget 2013 var 29% kvar i arbete eller utbildning. 2016 var det 45% som var kvar i arbete eller studier 1 år efter avslutad insats.

Skillnaden mellan män och kvinnor är idag tydligt då män i större utsträckning kommer ut i arbete eller studier. Kvinnorna har dock på senaste tiden börjat närma sig männen. Detta kan förklaras med att kvinnorna i större utsträckning inte har någon arbetslivserfarenhet och inte studerat. En bidragande orsak till ett gott resultat är att kommunen tar ett stort ansvar genom att anställa individer ur målgruppen med subventionerade anställningar. Inte minst genom anställningsstödet Extratjänst. En förvaltning som kan nämnas i sammanhanget är Vård- och omsorgsförvaltningen som tagit emot många. Kommunens näringsliv tar också ett stort ansvar där många får arbete med eller utan lönesubvention.

Utmaningen framledes är att bredda målgruppen från att bara inkludera individer som ingår i etableringsuppdraget till den bredare målgruppen utrikes födda. Östersunds kommun har ett bra resultat när det kommer till arbetslöshet bland samtliga målgrupper undantaget utrikes födda där vi ligger över riksnittet.



Elever på SFI som klarat minst två kurser, av nybörjare två år tidigare, andel (%)



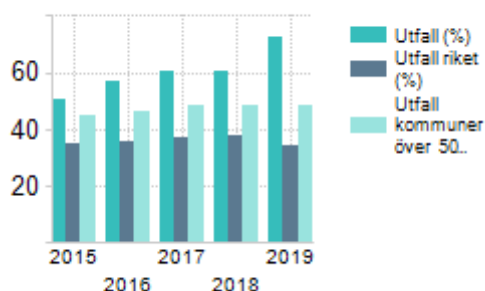
2018

2018 var andelen elever på SFI som klarat högsta kurs på studievägen av nybörjare två år tidigare 57,4 % vilket var en högre andel jämfört med riket och jämförbara kommuner. Det var en högre andel kvinnor, 58,9 %, jämfört med män, 56 %.

Kommentar



Miljöbilar i kommunorganisationen, andel (%)

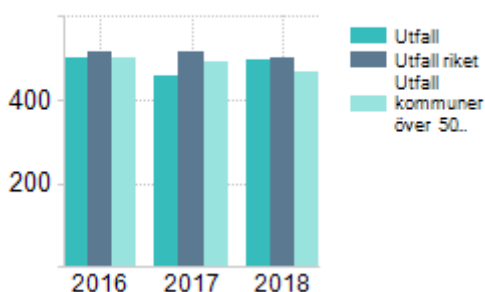


2019

Andelen miljöfordon ökar i kommunen, den är betydligt högre än för både riket och jämförbara kommuner. Samtidigt ökar även det totala antalet fordon i kommunens fordonssflotta, sedan 2015 har antalet ökat med 66 st, detta gör utmaningen om en fossilbränslefri fordonssflotta till år 2025 ännu mer utmanande. Positivt under 2019 är att de sista bensinbilarna fasades ut. Antalet dieslbilar minskar medan antalet el och elhybrider ökar. Ser man på kategorin bilar som drivs med förnybara bränslen så har de ökat från 293-303 st.



Insamlat hushållsavfall kommun, kg/inv



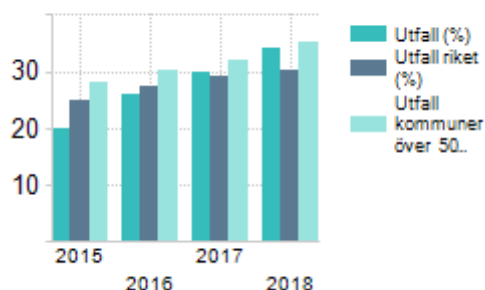
2018

Volymen insamlat hushållsavfall per invånare minskade mellan åren 2017-2018 för att därefter öka 2018.

Talet ska ses i relation till andelen avfall som återvinns vilket har minskat, och det behöver därmed öka för att material ska nyttiggöras.



Ekologiska livsmedel i kommunens verksamhet, andel (%)

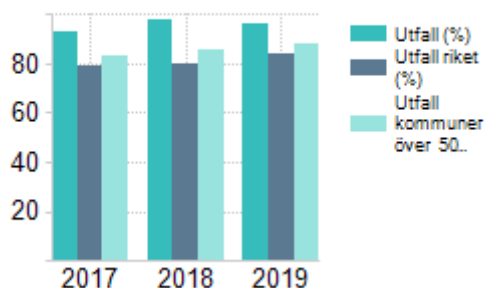


2018

Senast tillgängliga uppgifter gäller 2018 (källa Ekomatcentrum). Östersunds kommun har som mål att 50% av de livsmedel som köps in i kommunen ska vara ekologiska 2020. Andelen ekologisk mat har ökat från 30% 2017 till 34% 2018. Utfallet är något högre än riket men något lägre än för jämförbara kommuner som ligger på 35.3%. Den nationella livsmedelsstrategin anger att 60 % att livsmedlen ska vara ekologiska till 2030.

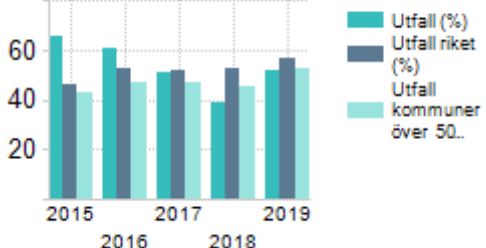
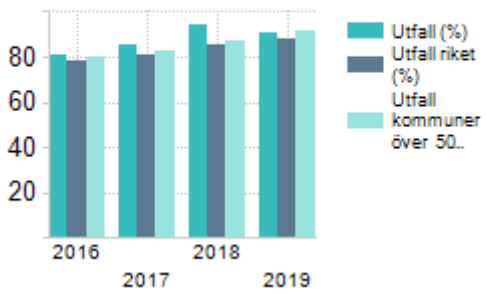


Andel som får svar på e-post inom en dag, (%)



2019

96 % får svar på e-post inom en dag och medelsvarstiden är 2 h. Östersund ligger i det övre skiktet i jämförelse med andra kommuner.

Kommentar	
<p>4</p> <p style="text-align: center;">Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)</p>  <p style="text-align: center;">2015 2016 2017 2018 2019</p>	<p>2019</p> <p>52 % som tar kontakt med kommunen via telefon får kontakt med en handläggare inom 60 sek och får ett direkt svar på en enkel fråga. Det är ca 10 % som ej får kontakt med kommunen via telefon och det beror främst på när koppling har skett till förvaltningar, hänvisningar till telefontider samt svar av röstbrevlåda. Resterande, knappt, 40 % får ett direkt svar på en enkel fråga men behöver vänta längre än 60 sek.</p>
<p>4</p> <p style="text-align: center;">Gott bemötande vid kontakt med kommun, andel av maxpoäng (%)</p>  <p style="text-align: center;">2016 2017 2018 2019</p>	<p>2019</p> <p>91 % upplever ett gott bemötande vid kontakt med kommunen. Östersund ligger i det mellersta skiktet jämfört med andra kommuner.</p>

4 Slutsatser

Kommunen har beslutat om en riktlinje för God Ekonomisk Hushållning. Det finns ingen klar gräns på vad som är god ekonomisk hushållning, däremot finns många mått som kan gradera bättre eller sämre finansiell situation samt verksamhetsmått som kan visa på bättre och sämre verksamhetsområden. Ett verksamhetsmått som är vägledande för Östersunds kommun är att högst 10 % av KKIK-måtten (Kommunens Kvalitet i Korthet) efter hänsyn till politisk ambitionsnivå ska vara röda.

För 2019 är 14 % av måtten i KKIK röda, det är i dagsläget svårt att göra bedömning med hänsyn till politisk ambitionsnivå men ser möjligheter till detta från 2020 genom den nya processen för mål och budget. Genomlysningen av kommunens ekonomiska ramar som genomfördes av PWC under hösten 2019 är ett bra underlag för det fortsatta arbetet.

Det är främst inom området stöd och omsorg som de röda måtten finns.