

# UTVÄRDERING AV KOMMUNSTYRELSENS SYN PÅ KOMMUNLEDNINGS- FÖRVALTNINGENS ARBETE

Kommunledningsförvaltningen, Katrineholms  
kommun.

Författare Lisa Blomqvist  
Projektledare Helene Nord  
3 May 2010  
© 2010 Skilll



## **Om Skill**

Skill grundades 1997 och erbjuder akademikers kompetens genom rekrytering, uthyrning och undersökningar. Varje uppdrag kvalitetssäkras av våra erfarna rekryterare och projektledare.

## **Om författaren**

### **Lisa Blomqvist**

har en kandidatexamen i statsvetenskap med bredd inom beteendevetenskap och ekonomi från Linköpings universitet.

Sedan 2009 har Lisa arbetat som studentkonsult för Skill AB och har tidigare bl a genomfört en utvärdering av ett arbetsmarknadsprojekt för Coompanion samt en utvärdering av ett läraravtal för Norrköpings kommun.

# SAMMANFATTNING

Kommunledningsförvaltningen (KLF) i Katrineholms kommun har till uppgift att bistå kommunstyrelsen (KS) i dess funktioner. Hit hör att följa samhällsutvecklingen och ta de initiativ som är nödvändiga liksom att hålla uppsikt över nämnderna och de kommunägda bolagen. I KLF: s övergripande planering med budget 2010 och planering för 2011-2012 finns ett antal mål med olika perspektiv, varav ett är verksamhetsperspektivet. Det lyder: *"Katrineholms kommun ska bedriva verksamheter av rätt kvalitet med högsta möjliga produktivitet och effektivitet"*.

Skill har under våren 2008 och 2009 genomfört utvärderingar med syfte att följa upp och se om KS anser att KLF uppfyller de interna målen. KLF har nu återigen anlitat Skill AB för ytterligare en utvärdering, vilken ägt rum mellan februari och april 2010. Syftet och målet med utvärderingen är att skapa sig en bild om KS anser att KLF uppfyller sina interna mål inom verksamhetsperspektivet. Underlaget ska användas för att KLF:s framtida arbete och planering. Skill har insamlat material till undersökningen genom telefonintervjuer med fjorton av femton ordinarie ledamöter i Katrineholms kommunstyrelse vilka genomfördes mellan vecka 9 och 12 2010.

Utvärderingen av KS ledamöters syn på KLF visar att ledamöterna överlag ger positiva omdömen och kommentarer till förvaltningens arbete. Det samlade medelvärdet för de utvärderade kontoren, handläggarna samt kommunchefen blev i år 3,1 på en 4-gradig skala, vilket är samma medelvärde som gavs 2009. Ledamöterna har framförallt gett höga betyg på områdena service och bemötande. Flera ledamöter har dock givit förslag på hur KLF ska kunna förbättra sitt arbete inom de områden som utvärderats. Liksom föregående år är det ekonomikontoret, kommunchefen samt handläggarna som får de högsta betygen av respondenterna. Många har kommenterat positivt kring hur kommunchefen genomför sitt arbete, även om förbättringsområden framkommit, såsom att det finns en risk för en hög centralisering då kommunchefen är stark som person. De kontor eller områden som gjort den största förändringen är informationskontoret och personalkontoret vilka höjt sina betyg samt handläggarna som fått ett något sänkt betyg. IT-kontoret får även i år lägst medelbetyg av ledamöterna och respondenterna har uppgivit att stödet kunde vara bättre från kontoret och ett förslag är ytterligare utbildning för IT-kontorets personal.

För de fem funktionerna planeringsstrateg, kommunjurist, säkerhetsstrateg, lokalresursplanerare samt folkhälsostateg har en majoritet av de ledamöter som svarat på frågan uppgitt att de är ett stöd för KS funktion. Det har diskuterats att lokalresursplaneraren skulle behöva större befogenhet än vad funktionen har idag för att kunna ha verkligt inflytande.

Överlag anser ledamöterna att uppsiktsplikten över nämnder fungerar bra men för bolag och kommunalförbund tycker ledamöterna att det fungerar sämre och skulle till exempel vilja se utökad information kring deras verksamhet. En klar majoritet av ledamöterna tycker att KLF stöder KS i dess arbete med att säkerställa kommunens ekonomiska ställning och ekonomikontorets löpande rapporteringar lyfts fram som bra och gedigna. Ledamöterna anser också överlag att KLF stöder KS i dess arbete med att följa frågor som kan inverka på kommunens utveckling på ett bra sätt. För omvärldsbevakningen finns bland annat förslag om att KLF kan bli bättre på att översätta information från omvärlden till den lokala kontexten och hur globala händelser kan påverka

Katrineholm. Nio av de fjorton ledamöterna har uppgett att de anser att KLF är proaktiv i sin roll och några har diskuterat att KLF här flyttat fram sina positioner.

Vad gäller ärendeberedningen diskuterar ledamöterna, liksom föregående år, att det finns en del faktafel och brister vilket några menar kan bero på tidsbrist eller hög personalomsättning. På frågan ifall ledamöterna anser att KLF skapar allsidiga och opartiska beslutsunderlag tycker alla i majoriteten det medan några oppositionsledamöter är mer tveksamt inställda. Dock har det totala antalet ledamöter som anser att KLF skapar allsidiga och opartiska underlag ökat jämfört med förra året.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	INLEDNING	6
1.1	Bakgrund	6
1.2	Syfte och mål	6
1.3	Undersökningens genomförande	6
1.4	Urval och kontaktuppgifter	7
2.	RESULTAT	8
2.1	Uppsiktsplikten	8
2.2	Kommunens ekonomiska ställning	9
2.3	Kommunens utveckling och omvärldsbevakning	10
2.4	Proaktiv	12
2.5	Ärendeberedningen	12
2.6	Opartiska och allsidiga underlag	13
2.7	Behov av stöd	13
2.8	Kontorens resultat	14
2.8.1	Ekonomikontoret	15
2.8.2	Personalkontoret	16
2.8.3	Informationskontoret	18
2.8.4	IT-kontoret	20
2.8.5	Sekretariat och arkiv	22
2.8.6	Handläggare	24
2.8.7	Kommunchef	25
2.8.8	Jämförelse medelvärden	27
2.9	De fem funktionerna	29
2.9.1	Planeringsstrateg	29
2.9.2	Kommunjurist	30
2.9.3	Säkerhetsstrateg	30
2.9.4	Lokalresursplanerare	31
2.9.5	Folkhälsstrateg	31
3.	SLUTSATSER OCH DISKUSSION	33
4.	EGNA REFLEKTIONER	35
	BILAGA 1 – INFORMATIONSBREV	36
	BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE	37

# 1. INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Kommunledningsförvaltningen (KLF) i Katrineholms kommun har till uppgift att bistå kommunstyrelsen (KS) i dess funktioner. Hit hör att följa samhällsutvecklingen och ta de initiativ som är nödvändiga liksom att hålla uppsikt över nämnderna och de kommunägda bolagen.

För att kommunmedlemmar ska få den service som beslutats av kommunfullmäktige ska kommunledningsförvaltningen:

- Leda planeringen och uppföljningen av kommunens verksamhet för kommunstyrelsens räkning samt stödja kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i ärendehantering.
- Leda, samordna och stödja kommunens utveckling inom områdena ekonomisk hushållning, upphandlings- och anskaffningsverksamhet, personalpolitik, informationsverksamhet, juridisk verksamhet, säkerhetsarbete, folkhälsa, IT och arbetet med att effektivisera administrationen.

I KLF:s övergripande planering med budget 2010 och planering för 2011-2012 finns ett antal mål med olika perspektiv, varav ett är verksamhetsperspektivet. Det lyder: *"Katrineholms kommun ska bedriva verksamheter av rätt kvalitet med högsta möjliga produktivitet och effektivitet"*. Vad som är rätt kvalitet fastställs i relation mellan målen och kommunens ekonomiska ställning. Gentemot KS är KLF:s mål att:

- KS är nöjd med KLF:s insatser och upplever att KLF leder planering och uppföljning av kommunens verksamheter samt stödjer ärendehantering på ett kompetent och professionellt sätt.
- KS anser att KLF är proaktiva och ger stöd genom systematisk omvärldsbevakning inom KLF:s sakområden.

Skill har under våren 2008 och 2009 genomfört utvärderingar med syfte att följa upp och se om KS anser att KLF uppfyller de interna målen. Ytterligare ett internt nyckeltal för KLF är att inget av de interna kontoren ska försämma sina värden som framkommit i utvärderingarna mot KS. KLF har nu återigen anlitat Skill AB för ytterligare en utvärdering, vilken ägt rum mellan februari och april 2010.

## 1.2 Syfte och mål

Syftet och målet med utvärderingen är att skapa sig en bild om KS anser att KLF uppfyller sina interna mål inom verksamhetsperspektivet. Underlaget ska användas för att KLF:s framtida arbete och planering.

## 1.3 Undersökningens genomförande

Skill har insamlat material till undersökningen genom telefonintervjuer med fjorton av femton ordinarie ledamöter i Katrineholms kommunstyrelse. Intervjuerna genomfördes mellan vecka 9 och 12 2010 och pågick i mellan 30 till 60 minuter. Vid jämförelse mellan personliga intervjuer och telefonintervjuer ger de personliga intervjuerna en personlig kontakt som saknas över telefon. Då

kan även kroppsspråk och ansiktsuttryck ge information som till exempel att respondenten verkar tveksam inför en fråga eller inte förstår den. De personliga intervjuerna är dock mer tidskrävande och i telefonintervjuer kan möjligen respondenter tänkas känna sig tryggare i att svara ärligt på frågor.

Ledamöterna informerades av Skill om undersökningen vid kommunstyrelsesammanträdet den 24 februari. Vid sammanträdet erhöll ledamöterna ett informationsbrev (se bilaga 1) och fick fylla i önskemål om tid för telefonintervjun. Kommunchefen informerade även om syftet med undersökningen. För de ledamöter som inte var närvarande vid sammanträdet eller inte fann en lämplig tid sköttes denna kontakt efteråt via mail.

En intervjuguide har utarbetats för att fungera som samtalsmanus (se bilaga 2). Intervjuguiden har två olika teman där den första delen fokuserar på KLF:s arbete inom KS lagstadgade uppgifter. Del två fokuserar på KLF:s olika sakområden vilka är de sex kontoren. Intervjuguiden innehåller även frågor rörande kommunchefen och dennes ledarskap. Guiden som består av olika teman utgörs till  $\frac{3}{4}$  av frågor av fast karaktär och till  $\frac{1}{4}$  av frågor av mer öppen karaktär och omfattar sammanlagt 51 frågor. Frågorna har utarbetats av Skill och godkänts av ledningsgruppen på kommunledningsförvaltningen. I stort är frågorna samma som för de två tidigare utvärderingarna, med några förändringar som att till exempel funktionen *folkbälsstrateg* lagts till för årets undersökning.

Ungefär en vecka innan respektive avtalad intervju skickades intervjuguiden via mail till respondenterna. Detta på grund av att guiden innehåller ett stort antal frågor och områden. Därigenom fick respondenterna möjlighet att förbereda sig och fundera kring frågeställningarna innan intervjun.

## 1.4 Urval och kontaktuppgifter

Skill har erhållit urvalet av respondenter samt kontaktuppgifter från kommunledningsförvaltningen. Urvalsgruppen har utgjorts av kommunstyrelsen som har 15 ordinarie ledamöter där socialdemokraterna utgör majoritet. Bland de ordinarie ledamöterna är åtta socialdemokrater, två folkpartister, två moderater, en centerpartist, en kristdemokrat och en tillhörande miljöpartiet. En ledamot har avböjt medverkan i utvärderingen och resultatet har följaktligen ett bortfall. I de tidigare två undersökningarna deltog 14 ordinarie ledamöter 2008 och 13 ledamöter 2009.

## 2. RESULTAT

Under följande rubrik presenteras ledamöternas svar på frågorna om KLF. I genomgången av resultatet har eventuella skillnader beroende på oppositions- eller majoritetstillhörighet undersökts. Där inget nämns har ingen större skillnad mellan de två grupperna funnits. För förbättringsförslag och annat redovisat nedan i punktform representerar en punkt en respondent om inte annat anges.

### 2.1 Uppsiktsplikten

Vad det gäller uppsiktsplikt över **nämnder** tycker tolv av fjorton ledamöter att KLF stödjer KS i det arbetet på ett bra sätt medan två respondenter tycker att det fungerar *"ganska bra"*. Fyra ledamöter tar upp att arbetet här blir *"bättre och bättre"*. Dessa kommenterar denna positiva utveckling med att KLF blivit mer noggranna vad det gäller att göra uppföljningar och att man från KLF:s sida utvecklar sig i sitt arbete. I övrigt är det främst den ekonomiska löpande rapporteringen respondenterna tar upp som fungerar särskilt bra. En respondent säger att där har man *"bra koll"* och en annan att det finns *"bra kontinuitet"*. En ledamot tar upp att det också är en positiv del när förvaltningschefer från nämnden är på KS och informerar.

En respondent kommenterar att det är svårt att veta ifall man får veta det viktigaste från KLF, men menar att å andra sidan finns ledamöterna från nämnderna med på KS. En annan säger också att det är svårt att veta vad som är *"tillräckligt"* med information. Respondenten anser att det finns en lyhördhet hos KLF och man kan be om mer information ifall man vill ha det.

En respondent tycker att det inte är något problem med återrapporteringen utan snarare att det finns en så stor mängd olika *mål* vilket gör det svårt ifall man inte sitter i en nämnd, och man får då godta vad andra säger om hur saker ser ut. Respondenten menar att man är inne i en förändringsfas nu och att det nya arbetssättet förhoppningsvis kommer adressera detta.

Fyra av respondenterna har lämnat förbättringsförslag vad gäller uppsiktsplikten över nämnder:

- Fortlöpande temadagar där KLF berättar om verksamheten för nämnder överlag. Även nämnder med *"plus"*, ekonomiskt överskott, skulle då kunna få berätta om sina möjligheter och problem, verksamhetsidéer osv. *"Det ska ju vara en lärande organisation!"* Som det är nu tittar man mycket på ekonomi och siffror, menar ledamoten.
- KLF lägger idag för stor vikt vid de stora nämnderna – till exempel vård- och omsorgs; bildnings- och socialnämnden medan de mindre nämnderna som har en lättare struktur glöms bort lite.
- KLF borde ha tillit till de andra förvaltningarna och nämnderna. Som det ser ut idag menar respondenten att det tenderar att bli mer en kontrollfunktion och att man omprövar de beslut som fattas av nämnder och förvaltningschefer.
- Att KLF ska fortsätta den vägen man påbörjat – det nya styrsystemet tror respondenten kommer inverka positivt.

Rörande stödet i arbetet med uppsiktsplikt över **bolag** och **kommunalförbund** menar majoriteten av ledamöterna att det fungerar sämre än för nämnder och att det behöver förbättras. Många av

respondenterna menar att man här skulle vilja ha *mer* information och *oftare* från KLF än vad som sker idag. "Man borde få komma oftare med info och inte bara med bokslut och budget" säger en respondent till exempel. En annan undrar ifall "hälsan tiger still" och att allt kanske faktiskt fungerar men menar att det vet man inte utan information. Några menar att det är lite sent att få informationen när det är dags för bokslut, då hinner man inte förbättra. En respondent tycker att det skulle vara bra med direktiv kring *när* saker och ting ska lämnas in för att man som KS-ledamot ska hinna kommentera. Ytterligare en anser att eftersom det har hänt mycket på bolagsfronten så känns det för nytt för att ha synpunkter än.

Andra förbättringsområden och förslag som tas upp vad det gäller bolag och kommunalförbund är:

- KLF behöver bli tydligare vad det gäller ägardirektiv för bolag.
- Det behöver finnas en struktur kring rapporteringen för kommunalförbund eftersom det inte finns idag.
- KLF skulle kunna ha *samma rutin* för uppsikt över bolag som man har för nämnder, fast kanske inte lika kvantitativt. Respondenten tillägger att man är ansvarig som KS-ledamot att ta reda på vad som händer men att ledamöterna "är dåliga på det".
- Ställa mycket högre informationsskyldighet på bolagen vilket fanns förr.

Ett par ledamöter diskuterar kring att det är ett problem att få tiden att räcka till för all information då man bara har ett KS-möte i månaden. Ibland kanske man vill stanna upp vid en fråga, men det finns det inte tid till. Respondenten lägger också till att som del av oppositionen kan man tyvärr heller inte engagera sig i varje instans.

En ledamot menar att det finns tendenser till en kontrollfunktion från KLF:s sida vad gäller uppsiktsplikten över bolag och kommunalförbund, så som också uttryckts ovan för nämnder – att man borde ha tillit till de andra förvaltningarna och nämnderna.

Sex av ledamöterna har varit osäkra kring vilka kommunalförbund som finns i kommunen, kan ha nämnt något av dem och menat att det bara fanns ett.

## 2.2 Kommunens ekonomiska ställning

Ledamöterna har tillfrågats ifall de upplever att KLF stöder KS i dess arbete med att **säkerställa kommunens ekonomiska ställning**. Tretton av fjorton ledamöter svarar ja på den frågan medan en respondent tycker att det "fungerar lysat bra". Här tas ekonomikontorets löpande rapporteringar fram som bra och gedigna av majoriteten av respondenterna. Ett liknande resultat kan även i år ses jämfört med de två tidigare undersökningarna. Ett par ledamöter tar upp fakturahanteringen som ett område som KLF haft problem med men båda kommenterar att man vet att KLF "jobbar med det".

Övriga kommentarer som kommit kring vad som fungerar bra i KLF:s stöd är:

- Det är bra att man följer skatteprognoser och befolkningsutvecklingen.
- Det är "god information och i tid".

- *"Det har varit bra länge – eloge till ekonomikontoret".*
- KLF är bra på att bevaka vad som händer – till exempel när skatter eller arbetsgivaravgifter förändras.
- Om det finns verksamhetsområden eller förvaltningar som ligger dåligt till ekonomiskt finns man med och redovisar orsaker och verkan samt helheten.
- Fyra ledamöter har tagit upp specifikt ekonomichefen som kompetent. En av dem tillägger att det är väldigt viktigt med trovärdigheten hos personerna inom området ekonomi.
- Ett par ledamöter tar upp att KLF klarat av senaste tidens utmaningar på ett bra sätt.
- En ledamot tar upp att angående att lägga upphandlings- och anskaffningsenheten till ekonomikontoret – där har man varit proaktiv och gripit in.

Förbättringsförslag som kommit upp från ledamöterna är:

- Ekonomikontoret skulle kunna lämna tydligare ekonomiska prognoser och menar att nämnder och förvaltningar idag inte lämnar korrekta prognoser i månadsuppföljningarna.
- Inom några förvaltningar som till exempel bildnings- och vård och omsorgsförvaltningen så är det vad det gäller ekonomin *"varje år en överraskning åt ena eller andra hållet, man tycker att de borde lära sig det"*.

## 2.3 Kommunens utveckling och omvärldsbevakning

På frågan ifall man upplever att KLF stöder KS i arbetet med att följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling svarar en majoritet "ja". Ett par av dem menar att KLF här gör ett *"jättebra jobb"*. Tre ledamöter, vilka alla tillhör alla oppositionen, tycker att det fungerar *"rätt bra"*.

Särskilt positiva delar i KLF:s stöd vad gäller kommunens utveckling som respondenterna tar upp är:

- När kommunen nu är i ett skede när det händer mycket, till exempel många investeringar, så följer KLF med på ett bra sätt. Som KS-ledamot får man bra bilder av vad som händer. Även järnvägar och kommunikationer har KLF bra koll på.
- *"Man tar ett helhetsgrepp med Näringslivskontoret till exempel. Man följer frågorna bra och är proaktiv i det jobbet."*
- *"KLF har många människor som tittar på bitarna kring omvärlden – infrastruktur till exempel. Det gör att man kan agera för kommunens utveckling."*
- KLF hör samman de frågor som KS-ledamöterna kommer med, och lyssnar på vad för information man eftersträvar.
- *"Det har gjorts krafttag där."* KLF ger bra stöd och har visat på bra utveckling. Det nya styrsystemet kommer ge ännu bättre underlag, vilket är positivt.

- Man har bra koll på de ekonomiska frågorna.

Vad det gäller förbättringsförslag skulle en respondent vilja se mer *analys* om vad för konsekvenser man ser i framtiden av dagens situation. Till exempel dagens siffror kring arbetslöshet – hur kommer det att påverka framåt vad det gäller socialbidrag till exempel? ”Då kan man fundera, vad gör vi åt det här?”, menar respondenten, men tillägger också att ”å andra sidan ska man väl göra något som politiker”. En annan respondent tycker att det inom KS sällan förs konstruktiva dialoger kring kommunens utveckling och menar att på det sättet är KS reaktivt och inte frågeställare. Ledamoten menar att man kan ha synpunkter kring de frågor som kommer upp men då är det lite sent i processen. En förbättring skulle vara att vid dragningar på KS också ha en diskussion och att KLF tidigt tar upp tankar kring kommunens utveckling. Ledamoten tillägger att det speciellt gäller oppositionen som är mindre delaktiga i att påverka kommunens utveckling.

Angående om KLF stöder KS i arbetet med **omvärldsbevakning gällande planering och uppföljning av kommunens verksamhet** tycker åtta av fjorton ledamöter att det fungerar bra, varav fyra menar att det fungerar mycket bra. En ledamot säger att det är svårt att svara på när man inte har så nära kontakt. En ledamot tycker att det är i budgetarbetet som KLF är ett stöd i omvärldsbevakningen, men annars inte. Övriga tycker att det delvis fungerar bra, att det har minskat eller är tveksamma. En av dem säger till exempel att stödet ”tappats bort sedan omvärldsbevakaren försvann”.

I KLF:s arbete med stöd kring omvärldsbevakning har följande områden tagits upp som fungerar bra:

- Att man har omvärldsbevakning både i närområdet och också i ett större perspektiv (2 p). En respondent tar upp Göteborgs hamn och logistikcentrum som exempel, och menar att det är en viktig del i kommunens utveckling.
- Att man tar upp information kring jobbfronten och arbetslöshet.
- Att man tar upp förslag – till exempel på regeringsnivå – som är på väg fram och diskuterar kring vad de kan få för inverkan på kommunen och så vidare.
- ”De är bra uppdaterade om vad som händer i kommunsverige.”
- Bra rapporter om hur läget ser ut som ges lagom ofta. ”Det är bra som det är.” (2 p)

Följande är förbättringsförslag från ledamöterna rörande omvärldsbevakning:

- En stående punkt på dagordningen om omvärldsbevakning och pågående frågor och hur man från KLF:s sida ser på dem.
- Koncentrera sig i sina ambitioner. Respondenten menar att området omvärldsbevakning ”nästan har blivit för brett så det inte blivit något”.
- Översätta information från omvärlden till den lokala kontexten och hur det påverkar Katrineholm. (3 p) En respondent tar upp till exempel Kina och deras ekonomi – hur påverkar det exempelvis Katrineholms företagsklimat? Man bör föra informationen

närmare då det är ett svårt och stort ämne. En ledamot menar att man hade mer information tidigare kring världsläget och hur det kan påverka den lokala utvecklingen och säger *"Ge det lite mer tid – lite mer av det man hade tidigare."* Ledamoten tycker att man tappat bort det sedan omvärldsbevakaren försvann och att det behövs idag då man är beroende av allt utanför och att det behövs och tar upp finanskrisen som ett exempel på varför.

En av respondenterna säger sig ha andra källor till omvärldsbevakning än kommunens omvärldsbevakare, vilken mer har föredrag om remissvar än pratar om just omvärldsbevakning. En ledamot frågar också ifall omvärldsbevakaren gått i pension och säger sig inte ha sett honom på länge.

## 2.4 Proaktiv

Angående frågan om ledamöterna tycker att KLF i sin roll är proaktiv svarar nio respondenter ja. Fem ledamöter tycker att det är svårt att bedöma och två av dem menar att de inte "märkt" att KLF skulle vara proaktiva. Ett par respondenter har resonerat kring att proaktiv är ett svårt ord att definiera. Ytterligare ett par menar att agendan är så full så man hinner inte se ifall KLF skulle vara proaktiva eller inte. *"Kanske ifall man hade två KS istället för ett att man skulle hinna med"* säger en av dem.

Bland de ledamöter som anser att KLF är proaktiv i sin roll tar nästan hälften upp att man flyttat fram sina positioner och blivit bättre och bättre. En ledamot säger till exempel att man gått *"Från att tidigare ha reagerat till att nu sätta agendan och påverka i ett skede när det är möjligt att påverka."* Man jobbar förebyggande och är ute i god tid säger en annan. En ledamot tar upp det nya styrsystemet som ett exempel och tycker att man där jobbat ganska aktivt, tittat hur andra gör och tagit initiativ till att ta fram en bra modell. En ledamot syftar främst på kommunchefen som proaktiv och menar att *"hur han tänker påverkar ju hela KLF"*. Respondenten menar att man hela tiden jobbar med förbättringsåtgärder och tar bort *"lik i lasten"* – rensar bort exempelvis gamla system som inte fungerar, gamla målbeskrivningar och så vidare. Istället inför man nya system och ny teknik, vilket är proaktivt.

Ett förbättringsförslag som har kommit fram är att KLF ska ge mer information kring vad man gör för att vara proaktiv. Respondenten säger sig inte ha märkt av att man skulle vara det.

## 2.5 Ärendebereidningen

Gällande om man anser att ärendebereidningen i KLF är tillräcklig för att man som ledamot av KS ska kunna fatta ett så korrekt beslut som möjligt svarar sju ledamöter att det fungerar bra, fem ledamöter att det fungerar *"oftast bra"* eller *"överlag bra"* och två att det fungerar *"ganska bra"*. En respondent tycker att man som del av oppositionen har lite insikt i denna fråga.

Positiva aspekter i ärendebereidningen som kommit fram är att det är heltäckande och man belyser ofta från flera olika håll vilket två ledamöter framhåller. En av dem förtydligar att det ger ett bra underlag att fatta beslut ifrån. *"Man har med jämförelser och så vidare som är bra att ha"*, tycker ledamoten.

Tio av ledamöterna har diskuterat kring att det ibland är faktafel eller brister i handlingarna och att handlingar kan saknas i vissa fall. Ett par menar här att det *"finns en del fel men det blir det alltid"* och tycker att överlag håller handlingarna en hög kvalitet. Ett par andra tycker att *"det är ingen katastrof men gör att man tappar tempo"*. Tre av ledamöterna har diskuterat kring att felaktigheterna kan bero på att man är överbelastade med jobb och att det är *"tidsbrist överallt"*. Ett par andra kommenterar också att det kan bero på personalbrist och personalomsättning. En av dem menar att man *"verkar ha fått ordning nu"* och att de tidigare bristerna och slarvfelen förmodligen berodde på att man *"har mycket att göra"* men att det *"känns som att det blivit mycket bättre det sista halvåret"*. Ledamöterna har överlag inte kunnat eller velat ge exempel på ärendebereidning som inte fungerat men en ledamot menar att det är mer faktafel och oklarheter när det handlar om mindre frågor än större tunga frågor.

## 2.6 Opartiska och allsidiga underlag

Angående om KLF skapar allsidiga och opartiska beslutsunderlag menar samtliga åtta ledamöter i majoriteten att man gör det. Från oppositionen upplever en ledamot att KLF gör det, två tycker att det generellt sett fungerar bra men att i undantagsfall kan det finnas en underton riktad åt något håll. En av dem tar upp som exempel ett ärende om friskolor vilka då beskrevs som något negativt. *"Man bör tänka på detta med allsidighet och opartiskhet"* menar respondenten. Ytterligare en ledamot från oppositionen tycker att *"det sätts alltid nämndens prägel om inte annat"* och menar att eftersom KLF grundar sig på det som varit innan – som beslut av politiker i nämnderna – så blir det därmed inte opartiskt. En ledamot menar att det handlar om trovärdighet i yrkesrollen och vad man sett innan hos dem som skriver underlagen. Ledamoten poängterar att det är viktigt att tjänstemännen och handläggarna är trovärdiga och genomför sitt arbete på ett professionellt sätt. Att de skulle kunna jobba i vilken kommun som helst, det ska inte bero på att det är Katrineholm, menar handläggaren. Den sista av de sex ledamöterna från oppositionen tycker inte att KLF skapar opartiska underlag utan menar att de är politiskt färgade. *"Makten styr utredningarna känns det som"* säger respondenten som inte vill ge något specifikt exempel på ärenden utan menar att underlagen är *"allmänt partiska"*.

Likheter kan därmed ses med tidigare utvärderingar där också oppositionen varit mer tveksam inställd till om KLF skapar allsidiga och opartiska underlag. I årets undersökning har det totala antalet ledamöter som anser att KLF skapar allsidiga och opartiska underlag ökat jämfört med förra året – nio av fjorton ledamöter jämfört med fem av tretton år 2009.

En ledamot diskuterar att i och med det nya arbetssättet, nya planeringsförutsättningar och det nya styrsystemet, så kommer texter inte att levereras på samma sätt utan partierna kommer att skriva mer text själva och man *"får se vad det kommer innebära"*.

## 2.7 Behov av stöd

Vad gäller frågan om vilket av de tre områdena uppsiktsplikt, säkerställa kommunens ekonomiska ställning samt allsidiga beslutsunderlag som man som ledamot anser sig behöva mest/minst stöd i menar åtta respondenter att de inte vet eller inte vill rangordna områdena. *"Man behöver mycket stöd i alla delar"* säger en respondent.

Övriga sex ledamöter har svarat att de behöver mest stöd vad det gäller:

- Säkerställa kommunens ekonomiska ställning (3 p)
- Uppsiktsplikt (2 p)
- Allsidiga beslutsunderlag (1 p)

Av de sex ledamöterna som svarade lade några till att man behöver stöd i alla delar och att det inte är så stor skillnad vad man behöver mer eller mindre stöd i. Ett par menar också att områdena går in i varandra.

På frågan vilket av de tre områdena man behöver minst stöd finns det ytterligare bortfall då ytterligare tre ledamöter sade sig inte kunna svara på frågan. Därför är det endast tre ledamöter som svarat och av dem menade två att för allsidiga beslutsunderlag behöver man mindre stöd och en ledamot sade för uppsiktsplikten.

## 2.8 Kontorens resultat

I den andra delen av intervjun har respondenterna tillfrågats om deras syn på KLF:s kontor och funktioner inom KLF. I princip samma frågor har ställts om de sju kontoren vilka är ekonomikontoret, personalkontoret, informationskontoret, IT-kontoret, kommunistdariet och kommunarkiv, handläggare samt också för kommunchefen. För de fem funktionerna planeringsstrateg, kommunjurist, säkerhetsstrateg, lokalresursplanerare och folkhälsostrateg har frågorna mer fokuserat på rollen och huruvida den är ett stöd för KS funktion. Frågorna följer i stort de två tidigare utvärderingarna, med några kompletteringar, till exempel att funktionen folkhälsostrateg lagts till i årets utvärdering.

För kontoren, handläggarna och kommunchef har Skill undersökt hur respondenterna ser på respektive sakområde utifrån följande områden: service, bemötande, tillgänglighet, kompetens inom sitt område, drivande inom sitt område, effektivitet, proaktiv inom sitt område, omvärldsbevakning inom sitt område, återkoppling och tydlighet. Respondenterna har bedömt de olika områdena utifrån en skala från 1-4 där 1 är mycket dåligt och 4 mycket bra. Resultatet visas nedan i diagramform, där resultaten mellan de olika sakområdena kan jämföras per kontor. Skill har även undersökt hur mycket kontakt ledamöterna har med respektive sakområde och om de har några övriga kommentarer. Dessa resultat redovisas efter respektive diagram.

Observera att områdena respondenterna betygsatt förändrats under de tre utvärderingarna som gjorts, till exempel fanns inte området **proaktiv** och **effektivitet** med i 2008 års undersökning och **handläggningstider** som fanns med vid de tidigare utvärderingarna finns inte med i årets undersökning. I år finns också området **tydlighet** med. Detta ska också tas i åtanke vid en jämförelse mellan medelvärdet för kontoren totalt sett varje år – att områdena respondenterna ombetts att betygsätta har förändrats.

I intervjuerna har många respondenter diskuterat kring att det inte har så mycket kontakt med de olika kontoren och funktionerna och därmed tyckt att det varit svårt att ge betyg och yttra sig kring kontorens och funktionernas arbete. Några av dessa respondenter har valt att inte ge betyg medan

andra gett betyg men tillagt att det mer är gissningar efter ett fåtal möten. Detta ska has i åtanke när man läser resultatet. För varje kontor finns redovisat hur många respondenter som valt att inte ge betyg. Här har också vissa respondenter gett betyg på kanske två områden, exempelvis service och bemötande men menat att man inte har tillräcklig kontakt för att kunna ge betyg på resten av områdena. För funktionerna finns också redovisat hur många respondenter som valt att inte svara.

### 2.8.1 Ekonomikontoret

För ekonomikontoret framkommer ett liknande resultat som tidigare års utvärderingar och kontoret får överlag höga betyg av respondenterna. 98,3 % av betygen som givits av ledamöterna är en 3:a eller 4:a och endast 1,7 % är en 1:a eller 2:a. Liksom förra året får man höga betyg för service och bemötande och betyget för kompetens inom sitt område har också höjts i år. Det totala snittbetyget har dock sänkts något. Svarsfrekvensen för ekonomikontoret är hög bland respondenterna och bortfallet är överlag endast en eller två personer och 14,3 % av områdena har inte betygsatts av ledamöterna. Kontakten respondenterna har med ekonomikontoret är främst genom KS-sammanträden medan ett fåtal har ytterligare kontakt utöver det. Samtliga fjorton respondenter anser att ekonomikontoret är ett stöd för KS funktion.

På frågan ifall ekonomikontorets nya upphandlings- och anskaffningsverksamhet har påverkat ledamöternas uppfattning om kontoret svarar nio ledamöter nej, och resterande menar att de inte kan svara och/eller att de inte berörts av det. Fyra av ledamöterna kommenterar att de tycker att *"det är bra"* att verksamheten lagts under ekonomikontoret och ett par stycken att det tar tid innan man vet hur det kommer att fungera.

Några kommentarer om områden som fungerar bra är:

- *"De har lätt för att föra fram budskapet till alla lekmän, vi är inte alla ekonomer."*
- Att ekonomikontoret var positiv till att ta in upphandlings- och anskaffningsverksamheten vilket var proaktivt.

Som förbättringsförslag har kommit fram:

- Kontoret borde kunna lämna tydligare ekonomiska prognoser. *"Ena månaden fungerar det bra och andra månaden ligger man några miljoner back."*
- Man kunde vara mer drivande gentemot andra förvaltningar – förutse saker som kommer komma upp och ställa krav på att återrapportering från förvaltningar ska vara mer likformig så den går att jämföra.

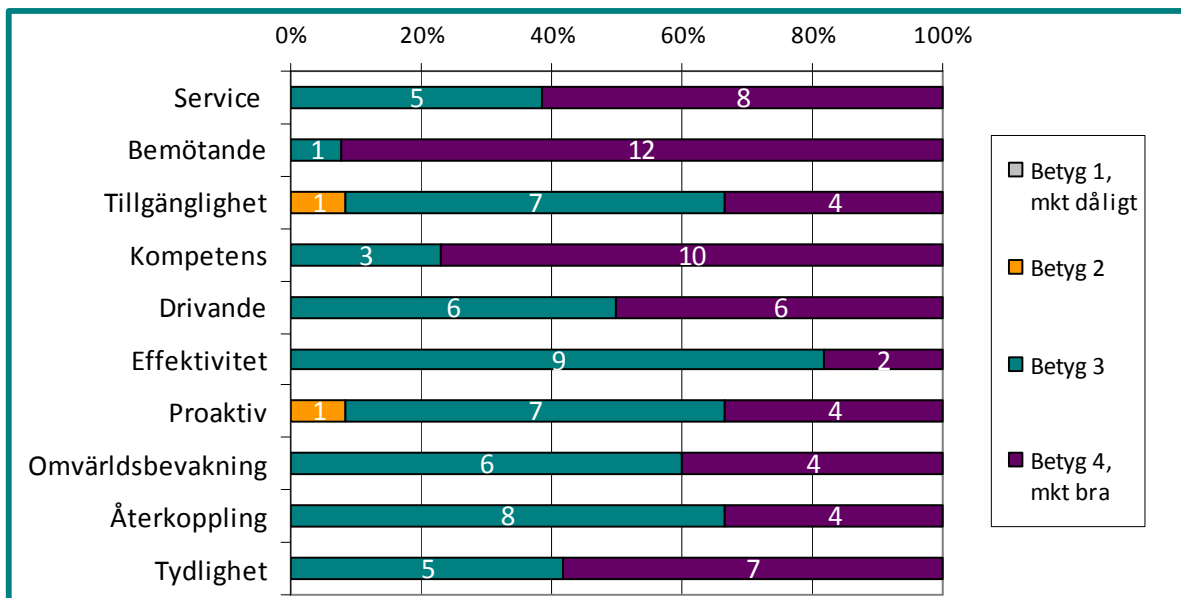


Diagram 1: Ledamöternas syn på ekonomikontorets arbete utifrån de tio områdena.

Ekonomikontoret				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	1	3,62	3,67	3,36
Bemötande	1	3,92	3,75	3,9
Tillgänglighet	2	3,25	3,42	3,2
Kompetens	1	3,77	3,5	3,45
Drivande	2	3,50	3,58	
Effektivitet	3	3,18	3,42	
Proaktiv	2	3,25	3,82	
Omv.bevakning	4	3,40		
Återkoppling	2	3,33	3,45	3,2
Tydlighet	2	3,58		
<b>Totalt</b>		<b>3,48</b>	<b>3,55</b>	<b>3,34</b>
<b>Totalt: samma omr.</b>		<b>3,48</b>	<b>3,58</b>	

Tabell 1, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.2 Personalkontoret

För personalkontoret har det totala medelvärdet höjts i jämförelse med tidigare år. Bortfallet är dock på runt 5-6 personer per område och totalt har 41,4 % av områdena inte betygsatts av ledamöterna. Ledamöterna har till 76,8 % givit ett betyg på 3 eller 4 medan 23,2 % har varit en 1:a eller 2:a. Ungefär hälften av ledamöterna tar upp att de har kontakt med personalkontoret genom

personalutskottet. Annars menar många att som KS-ledamot har man inte mycket kontakt med dem. Fyra ledamöter menar att man inte har någon kontakt alls med personalkontoret.

Tio av ledamöterna tycker att personalkontoret är ett stöd för KS funktion. Ett par av dem menar att det är främst via personalutskottet som man är ett stöd. En ledamot säger att kontoret nog kommer bli ett bättre stöd framöver och menar att det varit personalomsättning på det kontoret. En ledamot säger ” I dagsläget är det tveksamt, eftersom man tappat det strategiska tänket.” Två ledamöter menar att det är svårt att uttala sig om då de inte har mycket med personalkontoret att göra.

Önskemål som kommit fram från respondenterna är:

- Att personalkontoret på KS-möten ”berättar läget – mer som ekonomikontoret”. Då skulle man få mer kontakt och tätare lägeskontroller.
- Att man lyfter upp nyheter och möjligheter på arbetsmarknaden.
- Personalbokslutet skulle kunna vara viktiga instrument, men boksluten innehåller varje år fel och missar.
- Kontoret har en viktig roll i det strategiska tänkandet, till exempel vad gäller lönepolitik i kommunen, hur man ska tänka kring rekrytering och vad som väntar i framtiden. Sista året har kontoret dock tappat mark – man har sämre kompetens, är inte lika drivande och proaktiv och har tappat vad gäller omvärldsbevakning.

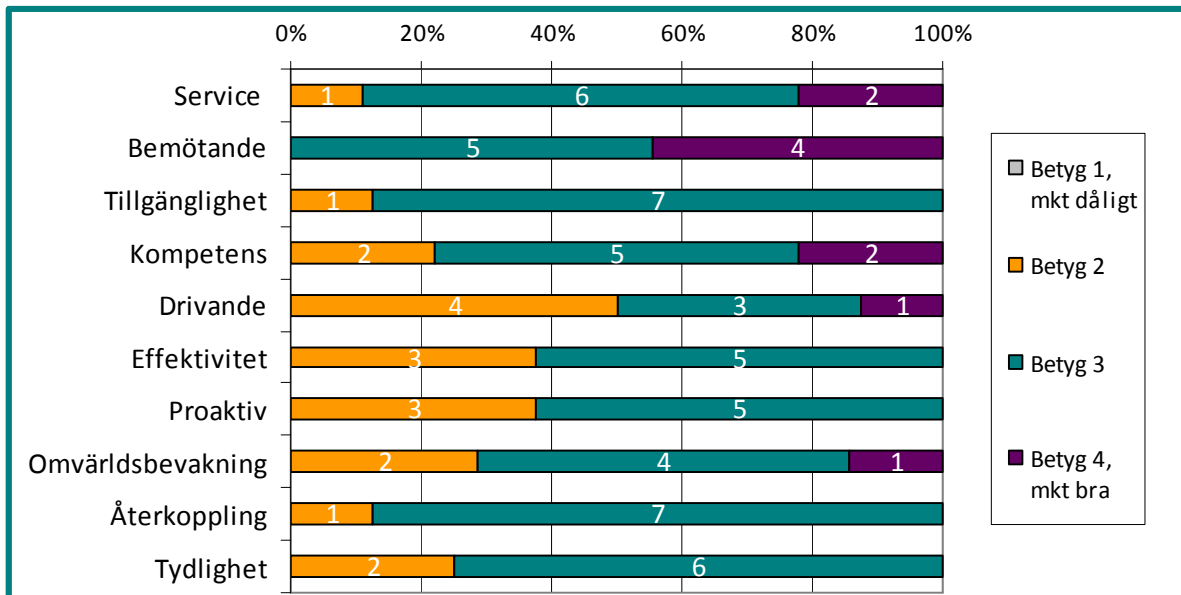


Diagram 2: Ledamöternas syn på personalkontorets arbete utifrån de tio områdena.

<b>Personalkontoret</b>				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	5	3,11	3,29	3
Bemötande	5	3,44	3,00	3,38
Tillgänglighet	6	2,88	2,88	3
Kompetens	5	3,00	3,11	3,25
Drivande	6	2,63	2,67	
Effektivitet	6	2,63	2,25	
Proaktiv	6	2,63	2,22	
Omv.bevakning	7	2,86		
Återkoppling	6	2,88	2,13	3,28
Tydlighet	6	2,75		
<b>Totalt</b>		<b>2,88</b>	<b>2,59</b>	<b>3,15</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>2,9</b>	<b>2,69</b>	

Tabell 2, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.3 Informationskontoret

För informationskontoret har samtliga medelvärden höjts i jämförelse med 2009. Dock är bortfallet, liksom för personalkontoret, stort även här och 42,1 % av områdena har inte betygsatts av ledamöterna. Åtta ledamöter menar att de har mycket lite eller ingen kontakt alls med informationskontoret. *"Det är från info på KS"* säger en av dem. Övriga diskuterar att man har kontakt kring pressmeddelanden, hemsidan och vid information på KS-sammanträden. 77,8 % av betygen för informationskontoret har varit en 3:a eller 4:a medan 22,2 % varit en 1:a eller 2:a.

På frågan hur ledamöterna upplever hur **informationskontoret presenterar kommunen** svarar elva ledamöter att man gör det bra och positivt. Det är *"allsidigt, lättförståeligt och neutralt"* tycker en ledamot och en annan att det verkar *"lovande för framtiden"*. En ledamot tycker att *"de har en enorm förmåga att presentera saker på ett positivt och tydligt sätt"*.

Tre ledamöter har några invändningar:

- Mer och bättre visuell information eftersträvas av två ledamöter – mer bilder, inte stenciler och tydligare information. Ledamoten tycker också att kontoret borde få mer tid till presentationen så det blir rättvist för kontoret och menar att man inte kan begära mycket om de bara får fem minuter på sig. *"Det är ett viktigt område"* tillägger en av ledamöterna.
- Det finns delar som har likartade mål angående marknadsföring av Katrineholm som informationskontoret – som marknadsföringsbolag och näringslivskontoret, menar en ledamot. Denne tycker att man bör fundera kring detta: var man lägger pengar, och om man överarbetar vissa delar och glömmer bort andra. Ledamoten menar att man måste kunna mäta målen och vems förtjänst det är att man fått nya invånare till exempel.

Angående hur **informationskontoret presenterar den externa webben** tycker tio att man gör det bra. Några menar att det görs väldigt bra, en respondent säger till exempel *"Det är ett jättelyft för kommunen – kanonbra!"* och en annan tycker att hemsidan är *"toppenfin"* och att man *"verkligen lyckats"*. En ledamot tycker att informationskontoret *"försöker utveckla möjligheterna för så många medborgare som möjligt"* och säger att även om det är en nystartad verksamhet och därmed svår att bedöma så har man höga ambitioner och en bra inställning.

Tre ledamöter tycker att hemsidan är bra men att det är information som fattas, såsom att äldre protokoll inte lagts ut, att det står *"kommer snart"* på vissa ställen och att man inte återskapat funktionaliteten från den gamla webbsidan. En ledamot menar att det idag är mycket fokus på centralorten och mindre på kringorterna. En ledamot tycker att hemsidan är *"svårmanövrerad"* och att det är *"svårt att hitta"*.

Samtliga ledamöter i majoriteten tycker att informationskontoret är ett stöd för KS funktion. I oppositionen tycker två ledamöter att man är ett stöd, en menar att *"utifrån ett medborgarperspektiv – ja men som KS – nej, i så fall det interna arbetet mot anställda"*. Resterande tre i oppositionen tycker att stödet är begränsat eller inte så starkt.

En ledamot menar att det finns en otydlighet kring informationskontorets uppdrag och menar att det ges olika budskap för hur processen kring pressmeddelanden ska skötas. Först har man sagt att informationskontoret ska ge hjälp med att skriva pressmeddelanden men sedan får man göra det själv. Ledamoten menar att bristen på tydlighet gör att det ställs orealistiska förväntningar på kontoret som de sedan inte kan leva upp till.

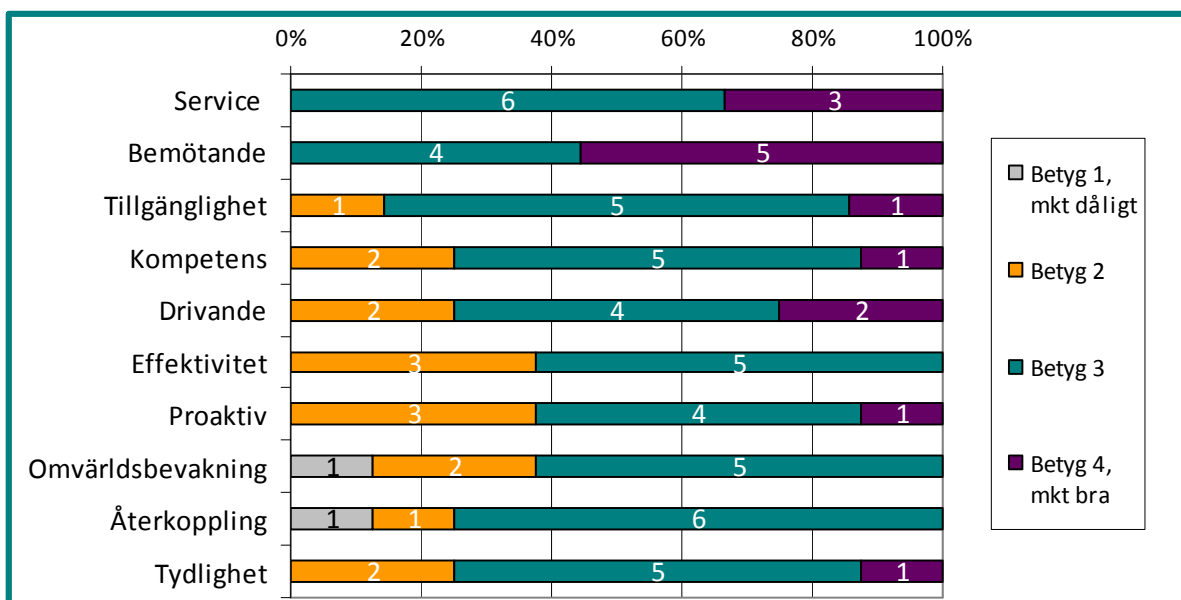


Diagram 3: Ledamöternas syn på informationskontorets arbete utifrån de tio områdena.

<b>Informationskontoret</b>				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	5	3,33	2,56	3,16
Bemötande	5	3,56	2,77	3,5
Tillgänglighet	7	3,00	2,66	3,2
Kompetens	6	2,88	2,50	3,33
Drivande	6	3,00	2,50	
Effektivitet	6	2,63	2,50	
Proaktiv	6	2,75	2,40	
Omv.bevakning	6	2,50		
Återkoppling	6	2,63	2,44	3,4
Tydlighet	6	2,88		
<b>Totalt</b>		<b>2,91</b>	<b>2,58</b>	<b>3,15</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>2,97</b>	<b>2,54</b>	

Tabell 3, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

#### 2.8.4 IT-kontoret

Ledamöterna tar upp överlag att de inte har mycket kontakt med IT-kontoret och hälften tar upp att det främst handlar om när man har problem med sin dator. Ett par stycken menar att man snarare har kontakt genom förvaltningen eller via en nämnd. Tre ledamöter säger sig inte alls ha någon kontakt med kontoret och för kontoret har 37,1 % av områdena inte betygsatts av ledamöterna. I en jämförelse med betygen tidigare år ligger IT-kontoret relativt jämnt. Jämfört med 2009 så har det totala snittbetyget ökat något. För kontoret är 54,5 % av betygen 1 eller 2 och 45,5 % av betygen är en 3:a eller 4:a.

Ledamöterna har tillfrågats om de anser att IT-kontoret driver utvecklingen i enlighet med sitt syfte; det vill säga så att förvaltningarna/politikerna kan utföra sitt arbete mot kommunmedlemmar och kommunmedlemmar kan få tillgång till kommunal service när de har tid. Fem ledamöter tycker att kontoret driver utvecklingen i enlighet med sitt syfte. Ett par ledamöter tycker till exempel att man tagit upp ett mer strategiskt tänk – kring nationella IT-strategin, e-tjänst och så vidare. En ledamot säger att man behöver skjuta till mer resurser för att IT-kontoret också ska kunna göra mer. Fyra ledamöter tycker att det är tveksamt ifall IT-kontoret driver utvecklingen i enlighet med sitt syfte. Ett par av dem tycker till exempel att det pratats mycket om e-tjänster och 24-timmarsmyndigheter i flera år men att det inte hänt så mycket. Två ledamöter tycker inte kontoret driver utvecklingen enligt sitt syfte, eftersom det finns för mycket problem i verksamheten. En av dem menar att man måste specialisera sig – ”*man kan inte göra allt*”. Tre ledamöter har inte svarat på grund av att man har för lite kontakt.

Som positiva områden har tagits upp av exempelvis en ledamot som menar att IT-kontoret har reagerat på de bekymmer som funnits tidigare och att det börjat vända och kontoret är nu mer drivande framåt. Ledamoten tycker att de krav som tidigare ställts på kontoret har varit orealistiska.

Flera ledamöter kommenterar att kontoret haft problem och som förbättringsområden har följande kommit fram:

- Man är för mycket *"inne i sin egen värld"* på IT-kontoret och förstår inte vilken typ av information man behöver som KS-ledamot, till exempel har inte kontoret information kring kostnader för e-tjänster och så vidare.
- Som ledamot har man hört från förvaltningar att saker inte fungerar från IT-kontorets sida och att förvaltningarna sedan inte fått den support de behövt.
- Det är för långa handläggningstider.
- Det behövs en dokumentation över ärendeprocesser och vem som gör vad. *"Man gör ibland tvärtom inom samma verksamhet."*
- Det skulle behövas mer utbildning för personalen på IT-kontoret (2 p).

Angående ifall IT-kontoret är ett stöd för KS funktion så menar sju ledamöter att de är det. En av dem säger dock *"jag får utgå från ja"* och en annan *"ja jag tror det"*. Tre respondenter tycker att det delvis fungerar men att det kunde bli ett bättre stöd. Tre respondenter tycker att det är svårt att bedöma och en tycker inte att kontoret är ett stöd.

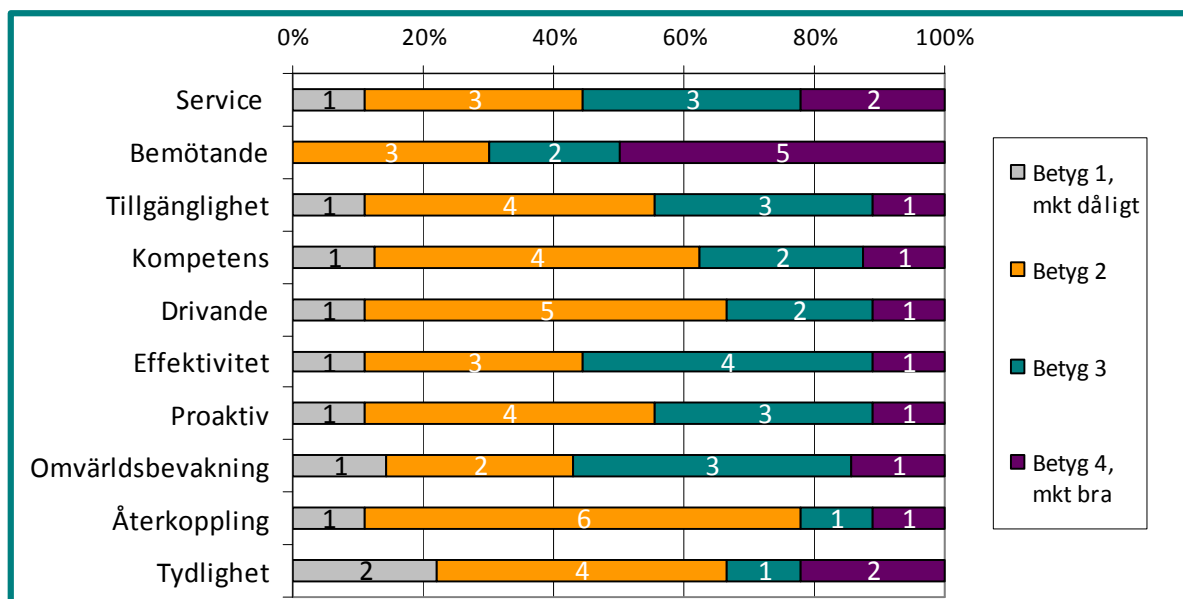


Diagram 4: Ledamöternas syn på IT-kontorets arbete utifrån de tio områdena.

<b>IT-kontoret</b>				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	5	2,67	2,82	2,14
Bemötande	4	3,20	3,09	3
Tillgänglighet	5	2,44	2,45	2,71
Kompetens	6	2,38	2,9	2,6
Drivande	5	2,33	2,22	
Effektivitet	5	2,56	2,36	
Proaktiv	5	2,44	2,11	
Omv.bevakning	7	2,57		
Återkoppling	5	2,22	2,09	2,71
Tydlighet	5	2,33		
<b>Totalt</b>		<b>2,51</b>	<b>2,48</b>	<b>2,55</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>2,53</b>	<b>2,5</b>	

Tabell 4, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.5 Sekretariat och arkiv

Sekretariat och arkiv har fått höga betyg, utan större skillnad från de två tidigare åren. Områdena service, bemötande och tillgänglighet har fått de högsta betygen och ett par respondenter kommenterar också *"de är jättetrevliga"* och att man har ett *"superbra bemötande"*. Av betygen har 91,2 % varit en 3:a eller 4:a medan 8,8 % varit en 1:a eller 2:a. Vad det gäller i vilken omfattning ledamöterna har kontakt med sekretariat och arkiv säger tre att de har *"en hel del"* kontakt, sex ledamöter tycker man har *"ganska mycket"* kontakt och tre respondenter säger sig ha mindre kontakt med dem. Två ledamöter har ingen uppfattning. Totalt är det 27 % av områdena som inte betygsatts av ledamöterna. Kontakten rör sig om att hämta eller lämna olika typer av dokument, posthantering och annat. Ett par av ledamöterna menar att det snarare är i en annan roll, som utifrån platsen i en nämnd eller kommunfullmäktige, som man har kontakten. Ett par ledamöter menar att de inte alls har någon kontakt med kommunarkivet och en av dem säger att *"det blir lite fel att det sätts ihop"*.

Tretton ledamöter säger att de upplever att sekretariat och arkiv är ett stöd för KS funktion. En ledamot säger sig inte ha tillräcklig kontakt för att kunna uttala sig. En ledamot tillägger att det främst gäller sekretariat medan ledamoten inte har någon uppfattning om arkivet och säger *"dem träffar man inte, men det är säkert bra"*. En ledamot reserverar sig för att stödet skulle kunna vara större, och tar främst upp att man skulle kunna utveckla användandet av digitala möjligheter och att man till exempel skulle kunna få handlingar i digital form.

Några förbättringsområden har kommit fram:

- Det är *"konstigt att digitala handlingar verkar vara inscannade"* säger en ledamot som menar att material som är inskickat digitalt, skriver man ut och scannar in för att sedan skriva ut igen. Därmed fås kartor och handlingar som inte går att läsa menar respondenten som tycker att det är konstigt att man inte kan få handlingar digitalt.

- En ledamot tar upp att sekretariatet skulle kunna informera tydligare om hur de vill ha handlingarna – i vilken form och till vilka e-postadresser man ska skicka. Då kan ledamöterna underlätta deras jobb.
- Effektiviteten skulle kunna bli bättre vad det gäller till exempel gemensamma dokumentmallar och ärendehanteringssystem.

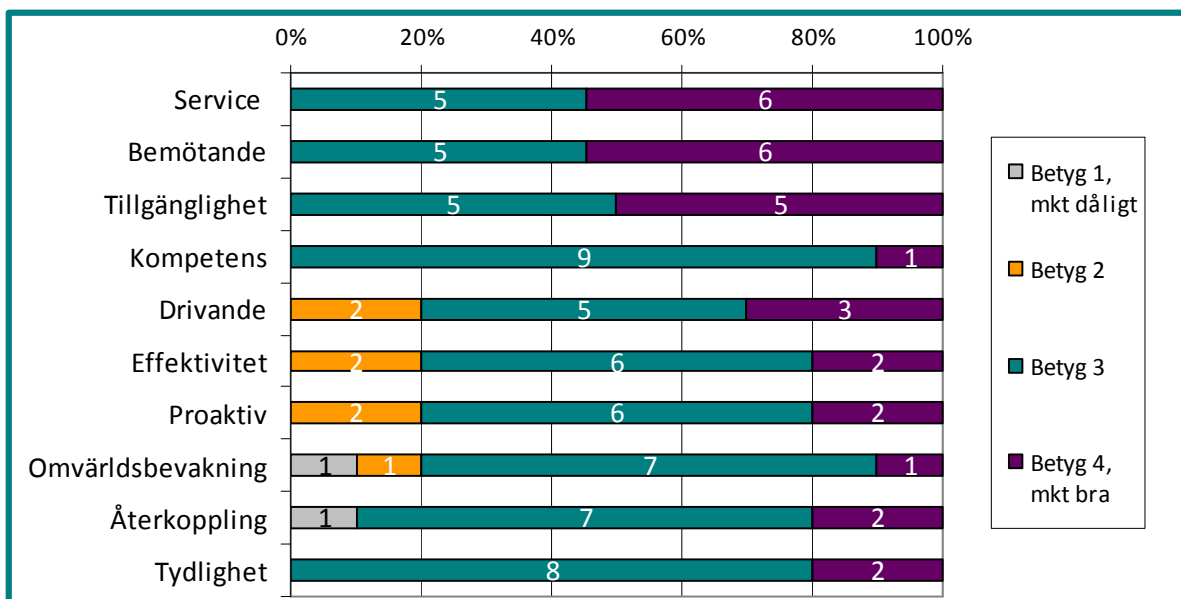


Diagram 5: Ledamöternas syn på kommunkonsekretariatets och kommunarkivets arbete utifrån de tio områdena.

Sekretariat och Arkiv				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	3	3,55	3,62	3,75
Bemötande	3	3,55	3,46	3,75
Tillgänglighet	4	3,5	3,62	3,41
Kompetens	4	3,1	3,39	3,16
Drivande	4	3,1	2,8	
Effektivitet	4	3	3,23	
Proaktiv	4	3	2,9	
Omv.bevakning	4	2,8		
Återkoppling	4	3	3,23	3,16
Tydlighet	4	3,2		
<b>Totalt</b>		<b>3,18</b>	<b>3,28</b>	<b>3,34</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>3,22</b>	<b>3,28</b>	

Tabell 5, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta

områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.6 Handläggare

Handläggarna får i undersökningen fortsatt höga betyg för service och bemötande av ledamöterna. Det totala snittbetyget har dock sänkts något. För utvärderingen 2008 fanns inte handläggarna med varför en jämförelse endast kan göras med 2009. Vad gäller omfattningen av kontakt säger sig två ledamöter ha mycket kontakt med handläggarna och sju ledamöter har kontakt ibland – ”*det händer*” om man behöver ställa någon fråga till exempel. Fem ledamöter tar upp att de inte har någon direkt eller personlig kontakt med handläggarna utan att det är genom handlingarna och när handläggarna har sina dragningar på KS. För handläggarna är det 33,6 % av områdena har inte betygsatts av ledamöterna. Av betygen är 93,5 % en 3:a eller 4:a medan 6,5 % en 1:a eller 2:a.

Ett par ledamöter kommenterar att handläggarnas arbete förbättrats. En ledamot säger till exempel att kompetensen det senaste halvåret har förbättrats och att man är ett större stöd nu. En annan menar att det är tydligare idag vad som är handläggarnas roll och vad som ska vara gjort när handlingarna kommer till KS. En ledamot tar upp som särskilt bra att handläggarna ger snabb återkoppling och hjälp. Ett par ledamöter har tagit upp att det finns brister i kvalitetssäkringen från handläggarnas sida och att det ibland finns lite slarvfel. En respondent menar att det varit ”*god omsättning*” på handläggarna vilket gör att man tappar fart.

Majoriteten av ledamöterna tycker att handläggarna är ett stöd för KS funktion. Tre ledamöter, alla från oppositionen, tycker inte att de har tillräcklig kontakt för att kunna svara.

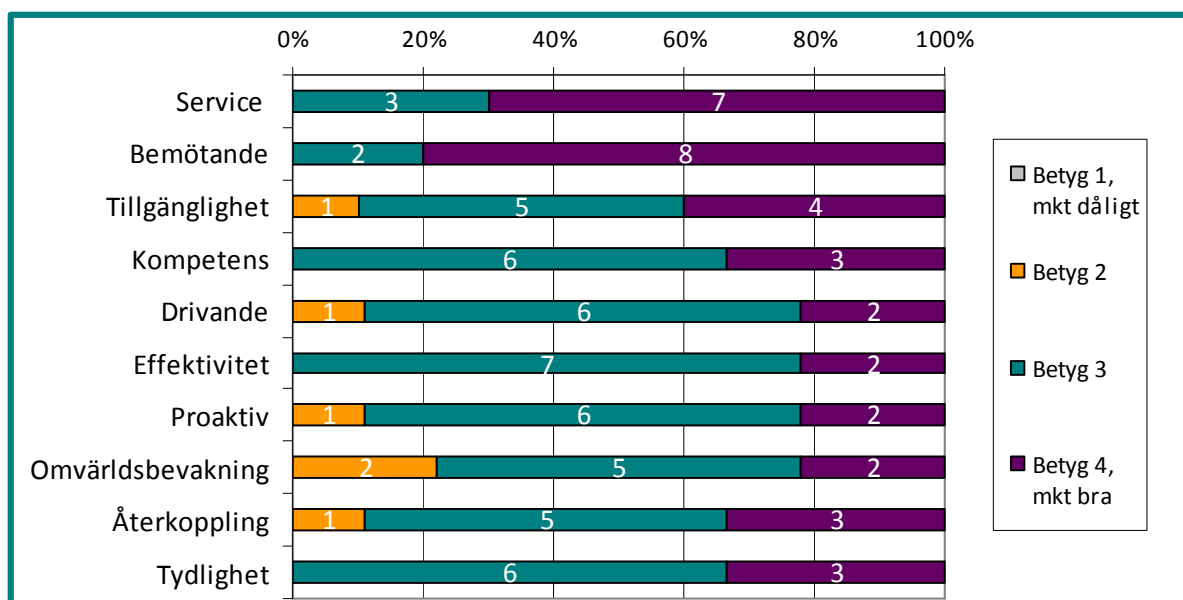


Diagram 6: Ledamöternas syn på handläggarnas arbete utifrån de tio områdena.

<b>Handläggarna</b>			
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009
Service	4	3,7	3,83
Bemötande	4	3,8	3,83
Tillgänglighet	4	3,3	3,83
Kompetens	5	3,33	3,5
Drivande	5	3,11	3,08
Effektivitet	5	3,22	3,66
Proaktiv	5	3,11	3,1
Omv.bevakning	5	3	
Återkoppling	5	3,22	3,82
Tydlighet	5	3,33	
<b>Totalt</b>		<b>3,31</b>	<b>3,58</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>3,35</b>	<b>3,58</b>

Tabell 6, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.7 Kommunchef

Ledamöterna tar upp att de träffar kommunchefen ofta eller ganska ofta, och bara en ledamot tycker sig inte ha så mycket kontakt med kommunchefen. Det rör förutom möten på KS även många andra typer av frågor, berättar flera ledamöter. För kommunchefen är det 25,8 % av områdena som inte betygsatts av ledamöterna. Av betygen som givits är 95,2 % en 3:a eller 4:a och 4,8 % en 1:a eller 2:a.

Många har positiva kommentarer kring kommunchefen, såsom att han är *"en bra person som är lätt att samarbeta med"*, *"nyttänkande och drivande"*, *"ett lyft för verksamheten"* och att *"man har alltid fått det stöd man vill ha och blivit tagen på allvar [...] det är en hög kompetens hos den personen"*. En ledamot tycker att kommunchefen är en *"tillgång för kommunen"* och en annan säger att *"han är väldigt duktig på att jobba för Katrineholms bästa"*. Vad det gäller området *effektivitet* säger en ledamot att *"han är överallt"*.

Andra övergripande kommentarer som kommit fram är:

- Kommunchefen arbetar idag mer organisatoriskt och respondenten funderar kring ifall rollen egentligen innebär att mer arbeta proaktivt och utåt.
- Kommunchefen har ibland en tendens att *"språkligt trassla in sig"* kring det som egentligen kan förklaras rakt och enkelt.
- Kommunchefen gör sitt område ganska stort menar en respondent – *"området är redan stort men han gör det ännu större"*. Ledamoten tar upp som exempel att kommunchefen återrapporterar nyheter via twitter – något som i andra kommuner informationskontoret har ansvar för. Ledamoten säger sig vara positiv till att kommunchefen till exempel twitterar men *"hoppas att han därmed inte försummar det som egentligen ligger inom ansvarsområdet"*. Respondenten har dock inte sett några tendenser att kommunchefen skulle försumma sitt ansvar idag.

- Kommunchefen saknar *erfarenhet* i att driva de frågor som ligger inom ansvarsområdet.

Ledamöterna har fått frågan om de har någon generell uppfattning om hur kommunchefen leder KLF utifrån syftet med uppdraget. Positiva aspekter som har kommit upp är:

- Har ett bra demokratiskt sätt som chef. Vid presentationer på KS finns underchefer med och presenterar sina områden.
- En ledamot säger att kommunchefen gjort vissa *"missar"* i hur han uttrycker sig vilket respondenten menar *"tyder på att han är ung och vågar sticka ut"* vilket är bra.
- En bra ledarsyn som visar sig mer och mer. Den stärker gemenskapen mellan tjänstemän och politiker och också mellan tjänstemän.
- Kommunchefen är opartisk, *"även om han har koppling till majoriteten så lyser det inte igenom"*.
- Det är en stor skillnad mot tidigare kommunchefer (2 p). En ledamot säger: *"som person är han fascinerande, det är ett helt annat anslag än vad vi är vana vid sen tidigare"*.
- *"Han gör det alldeles utmärkt"* säger en ledamot och en annan att *"han är väldigt noggrann och sköter sitt uppdrag bra"*.

Mer kritiska synpunkter som kommit fram kring hur kommunchefen leder KLF är:

- Det saknas ibland tydlighet kring vem som är förvaltningschef över KLF menar en respondent som tycker att kommunchefen inte tar chefsansvaret för KLF utan är *"bara kommunchef"*.
- Det händer att uppdrag som egentligen borde gå genom en nämnd istället går direkt från kommunchefen till förvaltningschefer. Man *"rundar den politiska organisationen"* säger respondenten som tycker att det blir ett märkligt förhållande när kommunfullmäktige har sagt att nämnden har det uppdraget men man rundar det från kommunchefens och förvaltningschefernas sida.
- Två ledamöter menar att kommunchefen är *"stark som person"* och att det finns en risk ifall man centraliserar för mycket. En av dem säger att *"som chef om man tar för stort ansvar så tar man bort lite från sina underordnade"*. En annan ledamot tycker att det finns en tendens till en övervakande funktion centralt vilket gör att det blir mindre utrymme för självständighet i verksamheten. Ledamoten menar att det gäller den verksamhet som kommunchefen är ansvarig för och att det beror på *"hans sätt att vara"*.
- En ledamot tycker att funktionen kommunchef är för politiskt färgad, och *"uppfattar det som att han [kommunchefen] får politiska direktiv"*.
- En ledamot skulle *"kanske önska lite mer ödmjukhet"* av kommunchefen. En annan efterfrågar att kommunchefen skulle *"lyssna lite mer ibland"* och inte bara ha sin egen mening och vara drivande. Ledamoten menar att det finns en risk att kommunchefen blir sedd som *"han som är ung och bara springer"*.

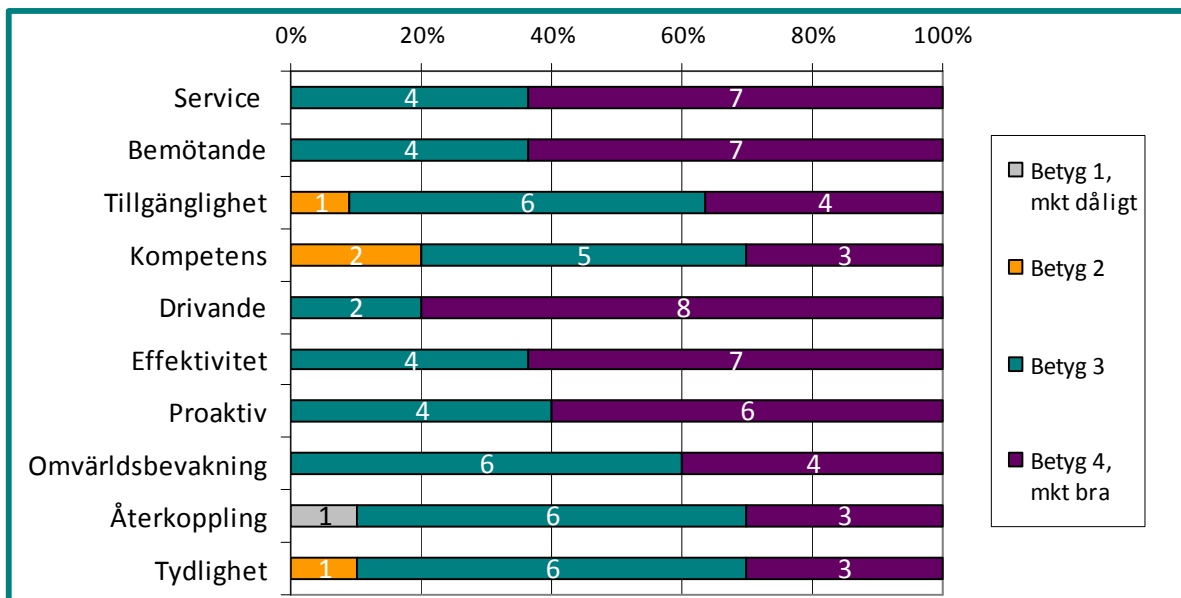


Diagram 7: Ledamöternas syn på kommunchefens arbete utifrån de tio områdena.

Kommunchef				
	Ingen åsikt	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Service	3	3,64	3,85	3,64
Bemötande	3	3,64	3,85	3,42
Tillgänglighet	3	3,27	3,23	3,46
Kompetens	4	3,1	3,23	3
Drivande	4	3,8	4	
Effektivitet	3	3,64	4	
Proaktiv	4	3,6	3,46	
Omv.bevakning	4	3,4		
Återkoppling	4	3,1	3,46	3,36
Tydlighet	4	3,2		
<b>Totalt</b>		<b>3,44</b>	<b>3,62</b>	<b>3,35</b>
<b>Totalt samma omr.</b>		<b>3,47</b>	<b>3,64</b>	

Tabell 7, visande internt bortfall och medelvärde för 2010, 2009 och 2008. För medelvärdet från 2009 finns även medräknat resultatet för området *handläggningstider*. Den nedersta raden visar medelvärdet då bara de åtta områden tagits med i beräkning som överensstämmer mellan 2009 och 2010, vilka är *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv* samt *återkoppling*.

### 2.8.8 Jämförelse medelvärden

Nedan visas en jämförelse mellan kontorens, handläggarnas och kommunchefens medelvärden gällande hur respondenterna upplever att arbetet fungerar utifrån de tio områdena: *service, bemötande, tillgänglighet, kompetens, drivande, effektivitet, proaktiv, omvärldsbevakning, återkoppling* samt *tydlighet*. Liksom föregående år visar kommunchefen, ekonomikontoret och

handläggarna höga medelvärden, även om samtliga kontor har ett genomsnittligt betyg som ligger över medel. Områdena service och bemötande får överlag höga betyg medan områdena återkoppling och omvärldsbevakning fått lägst betyg. Bortfallet har för några områden varit stort, då respondenterna uttryckt att brist på kontakt gör att man inte vill uttala sig.

### Kontorens medelvärden

Område	Eko.	Pko.	Info.	IT.	Sek/Ark	Handl.	K-chef	Totalt KLF
Service	3,62	3,11	3,33	2,67	3,55	3,7	3,64	<b>3,37</b>
Bemötande	3,92	3,44	3,56	3,20	3,55	3,8	3,64	<b>3,59</b>
Tillgänglighet	3,25	2,88	3,00	2,44	3,5	3,3	3,27	<b>3,09</b>
Kompetens	3,77	3,00	2,88	2,38	3,1	3,33	3,1	<b>3,08</b>
Drivande	3,50	2,63	3,00	2,33	3,1	3,11	3,8	<b>3,07</b>
Effektivitet	3,18	2,63	2,63	2,56	3	3,22	3,64	<b>2,98</b>
Proaktiv	3,25	2,63	2,75	2,44	3	3,11	3,6	<b>2,97</b>
Omv.bevakning	3,40	2,86	2,50	2,57	2,8	3	3,4	<b>2,93</b>
Återkoppling	3,33	2,88	2,63	2,22	3	3,22	3,1	<b>2,91</b>
Tydlighet	3,58	2,75	2,88	2,33	3,2	3,33	3,2	<b>3,04</b>
<b>Totalt</b>	<b>3,48</b>	<b>2,88</b>	<b>2,91</b>	<b>2,51</b>	<b>3,18</b>	<b>3,31</b>	<b>3,44</b>	<b>3,1</b>

Tabell 8, visande kontorens medelvärden inom de tio områdena, där respondenterna betygsatt utifrån en skala från 1-4 där 1 motsvarar ”mycket dåligt” och 4 ”mycket bra”.

### Samlade medelvärden

Kontor	M-värde 2010	M-värde 2009	M-värde 2008
Eko.	3,48	3,55	3,34
Pko.	2,88	2,59	3,15
Info.	2,91	2,58	3,15
IT	2,51	2,48	2,55
Sekr/Ark	3,18	3,28	3,34
Handl.	3,31	3,58	
K.chef	3,44	3,62	3,35
<b>Totalt</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,15</b>

Tabell 9, visande kontorens samlade medelvärde för 2008, 2009 och 2010. En skala mellan 1-4 har använts där 4 är bästa möjliga värde.

Det samlade medelvärdet blir i år 3,1 vilket är detsamma som för 2009. Några av kontoren och områdena har sänkt sina medelvärden medan andra har höjt och skillnaderna kan sägas vara minimala i jämförelse med föregående år.

De kontor eller områden som gjort den största förändringen är informationskontoret och personalkontoret vilka höjt sina betyg samt handläggarna som fått ett något sänkt betyg. Det ska komma ihåg att områdena vilka respondenterna fått ta ställning till har förändrats över åren, som exempel fanns tidigare handläggningstider med som område och för i år har istället området tydlighet lagts till. Sammanfattningsvis får kontoren, handläggarna och kommunchefen överlag fortfarande höga betyg av respondenterna.

En redovisning finns nedan av oppositionens betyg för att se om det finns någon diskrepans gentemot betyget i stort. Resultatet visar att oppositionens medelbetyg är 2,83 medan betyget från alla ledamöter är 3,1, alltså något lägre. Det är främst för IT-kontoret, informationskontoret och handläggarna som betyget är lägre och även kommunchefen och sekretariat/arkiv har givits lägre betyg av oppositionen. För ekonomi- och personalkontoret finns ingen större skillnad. Tilläggas bör att bortfallet har varit stort och för tre kontor samt handläggarna har endast tre ledamöter ur oppositionen betygsatt områdena.

Medelvärden opposition								
Område	Eko.	Pko.	Info.	IT	Sek/Ark	Handl.	K-chef	Totalt
Service	3,33	3	3	2,67	3,5	3,33	3,25	<b>3,15</b>
Bemötande	3,83	3	3	3,33	3,5	3,67	3,5	<b>3,40</b>
Tillgänglighet	3,17	3	3	2,33	3,5	2,67	3	<b>2,95</b>
Kompetens	3,67	3,33	2,33	1,67	3	3	2,75	<b>2,82</b>
Drivande	3,5	3	2,33	1,67	2,75	2,67	3,5	<b>2,77</b>
Effektivitet	3,2	2,67	2,33	2,33	2,75	3	3,5	<b>2,83</b>
Proaktiv	3	2,67	2	1,67	2,75	2,67	3,25	<b>2,57</b>
Omv.bevakning	3,5	3	1,67	1*	2,5	2,67	3,25	<b>2,76</b>
Återkoppling	3,33	3	2	1,67	2,5	2,67	2,5	<b>2,52</b>
Tydlighet	3,67	3	2,67	1,33	3	3	3	<b>2,81</b>
Bortfall	0 pers	3 pers	3 pers	3 pers	2 pers	3 pers	2 pers	
<b>Totalt</b>	<b>3,42</b>	<b>2,96</b>	<b>2,43</b>	<b>1,97</b>	<b>2,98</b>	<b>2,93</b>	<b>3,15</b>	<b>2,83</b>
Totalt KLF	3,48	2,88	2,91	2,51	3,18	3,31	3,44	3,10

Tabell 10, visande medelvärden från oppositionens betyg inom de tio områdena, där respondenterna betygsatt utifrån en skala från 1-4 där 1 motsvarar ”mycket dåligt” och 4 ”mycket bra”. Observera att för området omvärldsbevakning för IT-kontoret har endast en ledamot givit betyg.

## 2.9 De fem funktionerna

För de fem funktionerna planeringsstrateg, kommunjurist, säkerhetsstrateg, lokalresursplanerare samt folkhälsostateg har fokus varit på upplevelsen av funktionen och om den är ett stöd till KS funktion. Överlag har många av ledamöterna kommenterat kring att de inte har så mycket kontakt med funktionerna, och ett par ledamöter har eftersökt mer information allmänt kring vilka funktioner som finns och deras arbete.

### 2.9.1 Planeringsstrateg

Av ledamöterna är det bara någon som sagt sig ha ganska mycket kontakt med planeringsstrategen medan resterande säger att de inte har mycket kontakt. Ett par stycken säger sig inte veta vem det är. Två ledamöter har inte alls svarat på frågorna kring planeringsstrategen eftersom man anser sig ha för lite kontakt.

Åtta ledamöter diskuterar positiva aspekter kring funktionen planeringsstrateg och menar att det behöver finnas någon med den typen av sammanhållande funktion, till exempel kring budgetdiskussioner. ”Den är viktig för helheten” säger en ledamot. Ett par respondenter säger sig inte ha sett så mycket effekter av funktionen än och en av dem tycker inte att man sett mycket av den

strategiska biten än. *"Det har i praktiken snarare varit någon som ser till att alla dokument kommer in och ställs samman"* tycker ledamoten.

Elva ledamöter har svarat på frågan om de upplever att planeringsstrategen är ett stöd för KS funktion, medan tre ledamöter från oppositionen valt att inte svara. Av de elva ledamöter tycker åtta, varav sju ur majoriteten, att funktionen är ett stöd. *"Man behöver ha någon som håller ihop det och är spindeln i nätet"* uttrycker en ledamot. Tre respondenter har inte upplevt funktionen som ett stöd och en av dem säger att *"den är säkert det för majoriteten men inte för oppositionen"*. Svaren kan i det stora hela liknas med respondenternas tankar och kommentarer från förra årets undersökning.

### 2.9.2 Kommunjurist

Majoriteten av ledamöterna menar att de haft en begränsad kontakt med kommunjuristen. Två ledamöter har inte kommenterat alls kring funktionen.

Tio av ledamöterna tycker att funktionen kommunjurist är viktig och att det är bra att den finns. En ledamot säger att *"det är inget område man behårskar själv"*. Liknande resonemang framkom även föregående år. Tre ledamöter tycker att funktionen behövs mer och kommenterar kring att tjänsten idag köps in från Flen medan man tidigare hade en egen jurist. En respondent säger sig inte veta hur det fungerar riktigt – när kan man nå kommunjuristen i Flen? När är juristen i Katrineholm? En ledamot tycker att det blivit en stor försämring sedan man började köpa in tjänsten från Flen och tar upp tillgängligheten som ett problem: *"det tar lång tid innan man får svar, om man alls får det"*. Ledamoten menar att försämringarna gör att man måste vända sig till andra jurister, till exempel från SKL, vilket blir dyrare för kommunen i längden. Ett par andra ledamöter säger sig å andra sidan vara positivt inställda till lösningen med Flens kommun. En av dem säger att det är ett *"vettigare upplägg"* och att *"det är klart att det kostar mer per timme, men det blir mer effektivt i längden"*. En ledamot kommenterar allmänt att det *"verkar som att man inte tar juridisk hjälp i frågor där man borde gjort det, man litar på sig själv istället"*.

Av de nio ledamöter som svarat på frågan ifall de tycker kommunjuristen är ett stöd för KS funktion svarar åtta ja och en ledamot säger *"både och"* och undrar om det räcker med den tiden som kommunjuristen har nu.

### 2.9.3 Säkerhetsstrateg

Majoriteten av ledamöterna menar att de endast har *"lite kontakt"* med funktionen säkerhetsstrateg medan ett par respondenter säger sig ha mer regelbunden kontakt. Nio av ledamöterna tycker att funktionen säkerhetsstrateg är viktig och flera har kommenterat kring att det är *"viktigt i dagens läge"* och här tas upp som exempel vid hantering av känsliga politiska frågor, epidemier och insättning av reservkraft vid den stränga vintern. En respondent som är mer kritisk menar att funktionen skulle kunna vara mer strategisk än vad den är idag då arbetet mer är att sätta upp larm och filmkameror. Tre ledamöter, alla från oppositionen, undrar ifall tjänsten behöver vara på heltid. En av dem menar att man istället borde ha en liknande konstruktion som för kommunjuristen. Liknande tankar fördes även fram under föregående undersökning.

Nio av de elva ledamöter som svarade på frågan ifall säkerhetsstrategen är ett stöd för KS funktion svarar ja på den frågan. En ledamot säger nej och en menar att det är tveksamt, men tillägger dock

att *"det kan också vara att jag inte haft så mycket kontakt"*. En respondent tycker att det finns en osäkerhet kring hur det kommer se ut i framtiden och ifall säkerhetsstrategen kommer gå i pension, ska man hitta en annan eller hur är det tänkt?

#### 2.9.4 Lokalresursplanerare

För lokalresursplaneraren skiljer det sig mellan respondenterna hur mycket kontakt man har, men majoriteten säger sig inte ha så mycket kontakt medan ett fåtal säger sig ha hel del kontakt. Återigen har två ledamöter inte svarat alls på frågorna kring lokalresursplaneraren, på grund av brist på kontakt.

Sex av ledamöterna kommenterar att funktionen lokalresursplanerare är viktig. En säger till exempel att det är *"en bra motpart mot det kommunala fastighetsbolaget"*. Det diskuteras bland sex av ledamöterna att man tycker att funktionen idag saknar mandat att påverka och att mer befogenhet borde ges funktionen, ett resultat som även framkom förra året. En ledamot säger att *"han saknar den beslutsrätt som borde tillfalla funktionen om man skulle kunna spara de pengar som hans tjänst kostar [...] det är tveksamt om tjänsten tjänar in sig"*. Ledamoten menar att förvaltningarna istället själva bestämmer hur de ska ha sina lokaler. Ett par andra ledamöter skulle allmänt vilja se mer av ett strategiskt tänkande angående hur man tar hand om lokaler och tycker det skulle behövas ta ett helhetsgrepp kring frågan eftersom lokaler utgör en stor kostnad.

Av de tio ledamöter som svarat ifall lokalresursplaneraren utgör ett stöd för KS funktion säger sju respondenter ja. En ledamot säger: *"jag utgår från att alla ger stöd, men jag kan inte säga konkret detta fall"* och två ledamöter tycker inte att funktionen *"i dagsläget"* utgör ett stöd.

#### 2.9.5 Folkhälsstrateg

Ledamöterna som uppger att de har mer regelbunden kontakt med folkhälsstrategen menar att det är via folkhälsoutskottet. Tre ledamöter säger sig inte ha så mycket kontakt och fem ledamöter, varav fyra från oppositionen, har valt att inte svara alls på frågorna på grund av brist på kontakt. I föregående undersökning fanns inte funktionen med varför jämförelser inte kan göras.

Fem av ledamöterna kommenterar att folkhälsstrategen är en viktig funktion. Fyra ledamöter tar upp som positivt att funktionen genom omstruktureringen fått en mer central plats. En ledamot säger att *"det är rätt utveckling att KS har hand om det och inte en separat nämnd"* och menar att det ger *"större förutsättning för att frågan drivs på olika ställen i förvaltningarna"*. Tre respondenter tar upp att det är viktigt att det finns någon som samlar och bevakar frågan.

Fyra respondenter tycker dock att man behöver lyfta fram rollen mer och göra den tydligare. *"Det är bra om den får en mer framskjuten roll, många frågor går ju in under folkhälsan"* säger en ledamot. En annan tycker att man allmänt borde ha en mer övergripande syn på området folkhälsa och säger att idag finns för mycket fokus på skolan.

På frågan om ledamöterna upplever att folkhälsstrategen är ett stöd för KS funktion svarar fyra ja, tre respondenter kommenterar att det är så nytt ännu så att det inte varit så mycket stöd. En av dem säger *"när det väl börjar komma igång är jag övertygad om att det kommer bli det"*. Två ledamöter svarar nej på frågan om funktionen är ett stöd för KS funktion. En av dem säger att *"det är en stor och viktig roll i*

*kommunens framtidsarbete men idag finns det inte överbudtaget". Fem ledamöter har som sagt inte svarat på frågan.*

### 3. SLUTSATSER OCH DISKUSSION

Utvärderingen av KS ledamöters syn på KLF visar att ledamöterna överlag ger positiva omdömen och kommentarer till förvaltningens arbete. Det samlade medelvärdet för de utvärderade kontoren, handläggarna samt kommunchefen blev i år 3,1 vilket är samma medelvärde som gavs 2009. Ledamöterna har framförallt gett höga betyg på områdena service och bemötande. Flera ledamöter har dock givit förslag på hur KLF ska kunna förbättra sitt arbete inom de områden som utvärderats. KLF har som internt nyckeltal att inget av de interna kontoren ska försämrade sina medelvärden sedan tidigare. Trots att respektive kontor överlag har höga betyg, så har 4 av 7 kontor sänkt sitt totala medelvärde jämfört med 2009. Liksom föregående år är det ekonomikontoret, kommunchefen samt handläggarna som får de högsta betygen av respondenterna, även om alla nämnda har marginellt sänkt sitt respektive totala medelvärde sedan 2009. Många har kommenterat positivt kring hur kommunchefen genomför sitt arbete, även om förbättringsområden framkommit, såsom att det finns en risk för en hög centralisering då kommunchefen är stark som person. Överlag menar en majoritet av ledamöterna att kontoren och handläggarna är ett stöd för KS funktion. För IT-kontoret, som även i år får lägst medelbetyg av ledamöterna, har det dock kommit fram åsikter om att stödet skulle kunna vara bättre och förslag som att mer utbildning inom kontoret vore bra. De kontor eller områden som gjort den största förändringen är informationskontoret och personalkontoret vilka höjt sina betyg samt handläggarna som fått ett något sänkt betyg.

Av kontoren, handläggarna och kommunchefen har alla utom IT-kontoret en majoritet av betygen 3 och 4, alltså de två högre betygen på den fyrgradiga skalan. Det kan sägas att för IT-kontoret har antalet 1:or, alltså det sämsta betyget, minskat jämfört med 2009. I år fick kontoret 10 stycken betyg 1 jämfört med 17 stycken år 2009. Dock har IT-kontoret minskat antalet 4:or vilka är 16 stycken i år jämfört med 19 föregående år, varför skillnaden i medelvärdet inte blir så stor mellan åren. Totalt för KLF har antalet betyg 1 minskat jämfört med 2009 – förra året var antalet 1:or 33 stycken jämfört med 15 stycken i år, vilket är en intressant utveckling då respondenterna överlag alltså valt att i mindre utsträckning välja det sämsta betyget.

Oppositionens medelbetyg har tagits fram separat för att kunna jämföras med samtliga ledamöters och ledamöterna från oppositionen har allmänt givit ett något lägre betyg - 2,83 jämfört med 3,1 då alla ledamöters betyg finns med. Det är främst för IT-kontoret, informationskontoret och handläggarna som betyget är lägre och även kommunchefen och sekretariat/arkiv har givits lägre betyg av oppositionen. För ekonomi- och personalkontoret finns ingen större skillnad. Tilläggas bör att bortfallet har varit stort och för tre kontor samt handläggarna har endast tre ledamöter ur oppositionen betygsatt områdena.

För de fem funktionerna planeringsstrateg, kommunjurist, säkerhetsstrateg, lokalresursplanerare samt folkhälsostrateg har en majoritet av de ledamöter som svarat på frågan uppgett att de är ett stöd för KS funktion. Några ledamöter har menat att på grund av brist på kontakt kan man inte svara. Det har diskuterats att lokalresursplaneraren skulle behöva större befogenhet än vad funktionen har idag för att kunna ha verkligt inflytande. Åsikter har också kommit fram om att folkhälsostrategen borde lyftas fram, även om kommentarer också kommit fram om att funktionen fortfarande är ny.

Överlag anser ledamöterna att uppsiktsplikten över nämnder fungerar bra men för bolag och kommunalförbund tycker ledamöterna att det fungerar sämre och skulle till exempel vilja se utökad information kring deras verksamhet. En klar majoritet av ledamöterna tycker att KLF stöder KS i dess arbete med att säkerställa kommunens ekonomiska ställning och ekonomikontorets löpande rapporteringar lyfts fram som bra och gedigna. Ledamöterna anser också överlag att KLF stöder KS i dess arbete med att följa frågor som kan inverka på kommunens utveckling på ett bra sätt. För omvärldsbevakningen finns bland annat förslag om att KLF kan bli bättre på att översätta information från omvärlden till den lokala kontexten och hur globala händelser kan påverka Katrineholm. Nio av de fjorton ledamöterna har uppgett att de anser att KLF är proaktiv i sin roll och några har diskuterat att KLF här flyttat fram sina positioner.

Vad det gäller ärendebereidningen diskuterar ledamöterna, liksom föregående år, att det finns en del faktafel och brister vilket några menar kan bero på tidsbrist eller hög personalomsättning. På frågan ifall ledamöterna anser att KLF skapar allsidiga och opartiska beslutsunderlag tycker alla i majoriteten det medan några oppositionsledamöter är mer tveksamt inställda. Dock har det totala antalet ledamöter som anser att KLF skapar allsidiga och opartiska underlag ökat jämfört med förra året.

Bitvis har det funnits ett stort bortfall i respondenter vid betygsättningen, eftersom man inte ansett sig ha tillräckligt med kontakt för att kunna uttala sig. För kontoren personal, information och IT har bortfallet varit runt 6 personer, alltså nästan hälften av det totala antalet respondenter. Allmänt är bortfallet allmänt större än för föregående år. För några kontor har hälften av oppositionens ledamöter valt att inte ge betyg.

## 4. EGNA REFLEKTIONER

Många av ledamöterna har tagit upp att svaren och betygen för kontoren och de fem funktionerna vilar på ett fåtal möten och att man därmed tycker att det är svårt att ge betyg och/eller inte vill göra det. Här menar Skill att det kan vara givande för framtida undersökningar att fundera kring utformningen av utvärderingen och dess frågor. Att respondenterna ger betyg med siffror är en fördel på så sätt att man lättare kan jämföra resultaten mellan åren. Dock har respondenterna tagit upp att det är svårt att ge betyg på det sättet då kontakten med kontoren inte är större än den är.

Ett förslag skulle vara att man genomförde intervjuer eller fokusgrupper där respondenterna innan fått välja ut de områden/kontor som man har mest kontakt med och därför bäst kan svara på frågorna. Eller för de respondenter som anser sig ha liten kontakt med kontoren finns bara någon allmän fråga som till exempel *"vad upplever du för styrkor respektive svagheter med kontoret?"*. Ett annat upplägg skulle kunna vara att respondenten själv får välja vilka kontor/områden som ses som i störst behov av förbättring samt de som fungerar bra, och sedan förklara varför. Då skulle material insamlas där respondenten verkligen har en åsikt.

Inför intervjuerna fick respondenterna intervjuguiden utskickad. För fem av dessa ledamöter skickades tyvärr ut den guide som var tänkt för intervjuaren, med namn på de personer som idag innehar de fem funktionerna, ifall någon respondent skulle fråga vem som innehar posten. När detta upptäcktes skickades den rätta guiden ut till resterande informanter och ett förklarande mail skickades till dem som fått den felaktiga guiden. Skill hoppas att detta inte påverkat informanternas svar angående de fem funktionerna, som ju skulle fokusera på funktion och inte person, varför felet var olyckligt. Dock har inte Skill upplevt att resultatet påverkats.

## BILAGA 1 – INFORMATIONSBREV

### Utvärdering av kommunstyrelsens syn på kommunlednings- förvaltningens arbete

Kommunledningsförvaltningen genomför för tredje året en kvalitativ utvärdering av förvaltningens verksamhet. Målsättningen med undersökningen är att ta ställning till hur väl förvaltningen arbetar i enlighet med sitt uppdrag och hur förvaltningen stödjer kommunstyrelsen i dess arbete. Vi önskar därför att ni ger er syn på kommunledningsförvaltningens verksamhet utifrån kommunstyrelsens roll som uppdragsgivande facknämnd.

Förvaltningen har anlitat Skill AB för att genomföra en intervjuundersökning med er, ordinarie ledamöter representerade i kommunstyrelsen. Undersökningen kommer att ha två fokus, dels att ta reda på hur väl kommunledningsförvaltningen bistår kommunstyrelsen i dess arbete med att bedriva sina lagstadgade uppgifter såsom uppsiktsplikt, säkerställa kommunens ekonomiska ställning och att skapa ett allsidigt beslutsunderlag åt kommunstyrelsen. Dels att ta reda på hur kommunledningsförvaltningen genom sina sakområden och dess kontor fullgör sitt uppdrag.

Intervjuundersökningen inleds med att Skills studentkonsult kommer att kontakta er i samband med KS den 24 februari för att boka en tid för intervju. Telefonintervjuer kommer att äga rum mellan vecka 9 och 11. Varje intervju beräknas att ta ca 60 minuter. Intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt vilket betyder att det endast kommer att vara Skill som har tillgång till materialet. Resultatet kommer att presenteras i en rapport som överlämnas till kommunchef Mattias Jansson och användas bl.a. som ett underlag för planeringsarbetet inför 2011-2013.

Dina tankar och åsikter är mycket viktiga för att utvärderingen ska bli så bra som möjligt. Har Du några frågor är Du välkommen att höra av dig till oss på Skill AB via telefon eller e-post.

**Tack för Din medverkan!**

### Vänliga hälsningar

Lisa Blomqvist, Studentkonsult Skill AB, 070-618 94 57 lisablomqvistsmail@gmail.com

Helene Nord, Projektledare Skill AB, 011-470 53 03, helene.nord@skill.se

Mattias Jansson, Kommunchef, 0150-570 53, mattias.jansson@katrineholm.se

## BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE

Intervju med kommunstyrelsens ledamöter i Katrineholms kommun.

*Syftet med intervjun är att utvärdera kommunstyrelsens (KS) syn på Kommunledningsförvaltningens (KLF) arbete.*

Intervjunummer:

Tidpunkt för intervju:

Namn:

Del ett i intervjun behandlar uppsiktsplikten som kommunstyrelsen har. Med uppsiktsplikt menas att kommunstyrelsen ska utöva uppsikt över nämnders och kommunalförbunds verksamheter, samt att utöva uppsikt över kommunal verksamhet som bedrivs i bolag. Denna del behandlar även hur väl kommunledningsförvaltningen stöder kommunstyrelsen i dess arbete med att uppmärksamt följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling samt att säkerställa kommunens ekonomiska ställning. Det sista området i del ett behandlar huruvida kommunledningsförvaltningen skapar allsidiga och opartiska beslutsunderlag till kommunstyrelsen. Dessa tre områden är ålagda KS enligt lag att se till så att de är väl fungerande.

Den andra delen av intervjun fokuserar på hur KLF genom sina sakområden och dess kontor; ekonomi, personal, information, informationsteknologi, sekretariat/arkiv, handläggare, kommunjurist, planeringsstrateg, säkerhetsstrateg, folkhälsostrateg samt lokalresursplanering bistår KS i dess arbete. Lönekontoret finns inte representerat i intervjun, detta för att lönekontoret inte har någon strategisk betydelse för KS arbete.

Intervjun avslutas med KS ledamöternas syn på kommunchef och om respondenten har något övrigt att tillägga.

**Tack för Din medverkan!**

**Del ett**

1. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med uppsiktsplikt över nämnder? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
2. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med uppsiktsplikt över bolag? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
3. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med uppsiktsplikt över kommunalförbund? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
4. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med att följa de frågor som kan inverka på kommunens utveckling? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
5. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med omvärldsbevakning gällande planering och uppföljning av kommunens verksamhet? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
6. Anser du att KLF i sin roll är proaktiv? Om ja, varför? Om inte, varför, hur förbättra?
7. Upplever du och i så fall hur att KLF stöder KS i dess arbete med att säkerställa kommunens ekonomiska ställning? Om ja, varför fungerar det bra? Om inte, varför, hur förbättra?
8. Anser du att ärendeberedningen i KLF är tillräcklig för att du som ledamot av KS ska kunna fatta ett så korrekt beslut som möjligt? Om ja, varför? Om inte, varför, hur förbättra?  
- Kan du ge exempel på när detta inte har gjorts?
9. Anser du att KLF skapar allsidiga och opartiska beslutsunderlag? Om inte, varför, hur förbättra?  
- Kan du ge exempel på när detta inte gjorts?  
- Hur ofta har detta eventuellt inte gjorts?
10. Inom vilket av de tre; uppsiktsplikt, säkerställa kommunens ekonomiska ställning samt allsidiga beslutsunderlag anser du dig behöva mest/minst stöd i?

**Del två****Ekonomikontoret**

*I syfte att bidra till att kommunmedlemmarna i Katrineholm lever i en kommun där god ekonomisk bushållning med kommunens resurser råder, skall ekonomikontoret verka för ekonomiskt stabila förutsättningar och ansvara för kommunens centrala ekonomi- och finansfrågor. Genom ett aktivt stöd till övrig verksamhet, förvaltningarna, KS samt koncernen, skall ekonomikontoret bidra till effektiva planerings- och uppföljningsprocesser, ansvara för en god upphandlings- och anskaffningsverksamhet samt arbeta för rationell hantering av ekonomiadministrativa funktioner.*

11. I vilken omfattning har du kontakt med ekonomikontoret? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med ekonomikontoret?

12. Har ekonomikontorets nya upphandlings- och anskaffningsverksamhet påverkat din uppfattning om kontoret? Om ja, på vilket sätt?
13. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter ekonomikontoret från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du ekonomikontoret med avseende på:

- Service
  - Bemötande
  - Tillgänglighet
  - Kompetens inom sitt område
  - Drivande inom sitt område
  - Effektivitet
  - Proaktiv inom sitt område
  - Omvärldsbevakning inom sitt område
  - Återkoppling
  - Tydlighet
- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

14. Upplever du att ekonomikontoret är ett stöd för KS funktion?

#### Personalkontoret

*För att kommunmedlemmar ska få den service som beslutats av kommunfullmäktige ska personalkontoret leda kommunens samlade personalpolitik och driva utvecklingen inom personalområdet, för att säkerställa att Katrineholms kommun ska uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Personalkontoret svarar för uppföljningen av kommunens samlade personalpolitik så att det fungerar i enlighet med lagstiftning och enligt kommunledningens beslutade mål och visioner.*

15. I vilken omfattning har du kontakt med personalkontoret? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med personalkontoret?
16. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter personalkontoret från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du personalkontoret med avseende på:

- Service
  - Bemötande
  - Tillgänglighet
  - Kompetens inom sitt område
  - Drivande inom sitt område
  - Effektivitet
  - Proaktiv inom sitt område
  - Omvärldsbevakning inom sitt område
  - Återkoppling
  - Tydlighet
- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

17. Upplever du att personalkontoret är ett stöd för KS funktion?

### Informationskontoret

*Informationskontoret ska verka som ett ledningsstöd så att kommunen ska nå sina mål och skapa förtroende för den kommunala verksamheten. Informationskontoret ska genom intern kommunikation och extern kommunikation- / samhällsinformation verka för att företag, kommunmedlemmar, media myndigheter, medarbetare, övriga intressenter får en god och riktig bild av kommunens verksamhet och politiska beslut. Informationskontoret ska också marknadsföra Katrineholm, i syfte att attrahera nya invånare och företag.*

18. I vilken omfattning har du kontakt med informationskontoret? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med informationskontoret?
19. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter informationskontoret från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du informationskontoret med avseende på:

- Service
- Bemötande
- Tillgänglighet
- Kompetens inom sitt område
- Drivande inom sitt område
- Effektivitet
- Proaktiv inom sitt område
- Omvärldsbevakning inom sitt område
- Återkoppling
- Tydlighet

- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

20. Hur upplever du att informationskontoret presenterar kommunen?
21. Vad anser du om hur informationskontoret presenterar den externa webben?
22. Upplever du att informationskontoret är ett stöd för KS funktion?

### IT-kontoret

*IT-kontoret ska tillhandahålla rätt service i rätt tid och driva IT utvecklingen i Katrineholms kommun så att:*

- Förvaltningarna/politikerna kan utföra sitt arbete mot kommunmedlemmar
- Kommunmedlemmar kan få tillgång till kommunal service när de har tid

23. I vilken omfattning har du kontakt med IT-kontoret? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med IT-kontoret?
24. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter IT-kontoret från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du att IT-kontoret ger stöd till verksamheten utifrån KS uppdrag med avseende på:

- Service
  - Bemötande
  - Tillgänglighet
  - Kompetens inom sitt område
  - Drivande inom sitt område
  - Effektivitet
  - Proaktiv inom sitt område
  - Omvärldsbevakning inom sitt område
  - Återkoppling
  - Tydlighet
- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

25. Upplever du att IT-kontoret driver utvecklingen i enlighet med sitt syfte, dvs. så att:
- Förvaltningarna/politikerna kan utföra sitt arbete mot kommunmedlemmar?
  - Kommunmedlemmar kan få tillgång till kommunal service när de har tid?  
Om ja, på vilket sätt? Om inte, varför, hur förbättra?
26. Upplever du att IT-kontoret är ett stöd för KS funktion?

### Sekretariat och Arkiv

*Syftet med kommunsekretariatets och arkivets verksamhet är att för kommunmedlemmar – med offentligheten som grund och med beaktande av bevarandefrågor – sköta den centrala hanteringen av in- och utgående post, registrera och tillhandhålla allmänna handlingar. Vidare ska enbeten svara för att tillhandhålla grundläggande administrativa stödfunktioner, tex nämndadministration, rådgivning, kommunens gemensamma dokumentmallar och ärendehanteringssystem. Kontoret ansvarar för kommunens reception och för ett professionellt mottagande till stadshuset Gröna Kulle.*

27. I vilken omfattning har du kontakt med sekretariat/arkiv? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med sekretariat/arkiv?
28. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter sekretariat/arkiv från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du Sekretariat/arkiv med avseende på

- Service
  - Bemötande
  - Tillgänglighet
  - Kompetens inom sitt område
  - Drivande inom sitt område
  - Effektivitet
  - Proaktiv inom sitt område
  - Omvärldsbevakning inom sitt område
  - Återkoppling
  - Tydlighet
- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

29. Upplever du att sekretariat/arkiv är ett stöd för KS funktion?

### **Staben (handläggare inkluderar utredningssekreterare)**

*Stabens syfte är att tillhandahålla handläggande och strategiskt ledningsstöd inom områdena säkerhet, juridik, folkhälsa, lokalsamordning, ärendebereidning – med det yttersta syftet att kommunmedlemmar ska få den service som beslutats av fullmäktige.*

För staben ställs frågor kring följande tjänster: handläggare, planeringsstrateg, kommunjurist, säkerhetsstrateg, lokalresursplanerare samt folkhälsostateg.

30. I vilken omfattning har du kontakt med handläggarna? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med handläggarna?
31. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter handläggarna från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du handläggarna med avseende på:

- Service
- Bemötande
- Tillgänglighet
- Kompetens inom sitt område
- Drivande inom sitt område
- Effektivitet
  
- Proaktiv inom sitt område
- Omvärldsbevakning inom sitt område
- Återkoppling
- Tydlighet
  
- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

32. Upplever du att handläggarna är ett stöd för KS funktion?

### **Planeringsstrateg**

33. I vilken omfattning har du kontakt med planeringsstrategen?
34. Hur upplever du funktionen planeringsstrateg?
35. Upplever du att planeringsstrategen är ett stöd för KS funktion?
- Har du några övriga kommentarer kring planeringsstrategens roll?

### **Kommunjurist**

36. I vilken omfattning har du kontakt med kommunjuristen?

37. Hur upplever du funktionen kommunjurist?
38. Upplever du att kommunjurist är ett stöd för KS funktion?
- Har du några övriga kommentarer kring kommunjuristens roll?

#### **Säkerhetsstrateg**

39. I vilken omfattning har du kontakt med säkerhetsstrategen?
40. Hur upplever du funktionen säkerhetsstrateg?
41. Upplever du att säkerhetsstrategen är ett stöd för KS funktion?
- Har du några övriga kommentarer kring säkerhetsstrategens roll?

#### **Lokalresursplanerare**

42. I vilken omfattning har du kontakt med lokalresursplaneraren?
43. Hur upplever du funktionen lokalresursplanerare?
44. Upplever du att lokalresursplaneraren är ett stöd för KS funktion?
- Har du några övriga kommentarer kring lokalresursplanerarens roll?

#### **Folkhälsstrateg**

45. I vilken omfattning har du kontakt med folkhälsstrategen?
46. Hur upplever du funktionen folkhälsstrateg?
47. Upplever du att folkhälsstrategen är ett stöd för KS funktion?
- Har du några övriga kommentarer kring folkhälsstrategens roll?

#### **Kommunchef**

*Kommunchefen ska leda, stödja och samordna i det samlade kommunala uppdraget för att kommunmedlemmarna ska få den service som beslutats av kommunfullmäktige.*

*Kommunchefen:*

- *Representerar den sammantagna förvaltningsorganisationen gentemot kommunstyrelsen med dess ordförande, kommunmedlemmar och företag*
- *Leder kommunledningsförvaltningen samt stödjer ledningsgruppen*
- *Stödjer förvaltningscheferna och samordnar i det samlade kommunala tjänstemannauppdraget*
- *Ansvarar för verksamhetsplanering enligt LOTS®16*

48. I vilken omfattning har du kontakt med kommunchefen? När/I vilken typ av fråga har du kontakt med kommunchefen?

49. Jag kommer att läsa upp ett antal områden där jag vill att du betygssätter kommunchefens arbete från 1-4 där 1=mycket dåligt, 4=mycket bra

Hur upplever du kommunchefens arbete med avseende på:

- Service
- Bemötande
- Tillgänglighet
- Kompetens inom sitt område
- Drivande inom sitt område
- Effektivitet
- Proaktiv inom sitt område
- Omvärldsbevakning inom sitt område
- Återkoppling
- Tydlighet

- Har du några kommentarer kring de nio ovanstående kategorierna?

50. Har du någon generell uppfattning om hur kommunchefen leder KLF utifrån syftet med uppdraget?

#### **Övrigt**

51. Har du några övriga synpunkter att tillägga?