

Årsrapport 2003



Harstad kommune



Innhold

Rådmannens kommentar	2
Harstad-samfunnet i fjor.....	3
Styringssystemet og organisasjonsutvikling.....	6
Evaluering	6
Spørreundersøkelser	7
Resultatmål	8
Hovedresultater på fokusområdene	10
SAMFUNN	10
ORGANISASJON/PERSONELL.....	12
TJENESTER/BRUKERE.....	18
ØKONOMI.....	20
Resultater på tjenesteområdene	30
Skoler	31
Barnehager	34
Pleie- og omsorg.....	36
Drift- og utbyggingstjenesten.....	41
Areal- og byggesakstjenesten.....	45
Bygg- og eiendomstjenesten	45
Brann- og beredskapstjenesten.....	47
Kultur- og fritidstjenesten	48
Voksenopplæring	50
Hjelpetjenesten.....	50
Sosialtjenesten.....	51
Flyktningetjenesten	52
Helse- og miljøtjenesten	53
Kemnerenheten	54
Støtteenheter	54



Rådmannens kommentar

Rådmannens kommentar

Takk til ansatte, tillitsvalgte og politikere for godt samarbeid i året som har gått. De ansatte har gjennom stor innsats også i 2003 levert det største bidraget til at Harstad kommune har oppnådd gode resultater.

Byjubileet ble innledet med en markering av 100-årsdagen for vedtaket om å gi Harstad bystatus. Harstads 100-årige historie ble i november presentert i boka "Ved egne krefter".

Harstad kommune hadde en folketallsvekst på én person i 2003. Netto utflytting er omtrent like stor som fødselsoverskuddet. Bak tallene ligger omstilling i næringslivet, og spesielt innen Forsvaret som fortsatt reduserer sin virksomhet i Harstad. Også nå må kommunen i stor grad stole på egne krefter for å klare omstillingsutfordringene.

Antall saker som ble lagt fram for politisk behandling økte i 2003 i forhold til året før. Vi er nesten tilbake på 2001-nivå. Det er en indikasjon på at ny administrativ struktur med to-nivåmodell fra 2002 i seg selv ikke fører til færre saker eller demokratiunderskudd.

En ekstern evaluering av kommunens forvaltningspraksis viser nok en gang god framgang. I følge evalueringsrapporten hever kommunen seg i retning av et ledende sjikt av kommuner i Norge. Kommunen har størst forbedringspotensiale innen området offentlighet og demokratisk kontroll.

Kommunens egen drift ble redusert med hele 61 årsverk i 2003, den største reduksjonen i kommunens historie. De administrative kostnadene ligger på et svært lavt nivå i forhold til andre kommuner. Omstillingen har gitt rom for satsing på grunnskole og eldreomsorg. Slottet sykehjem, Kila og Seljestad skoler som ble tatt i bruk, representerer alene investeringer for over 200 mill kr. I tillegg har kommunen bidratt betydelig i realiseringen av badeanlegget Grottebadet og i tillegg bygd to parkeringsanlegg i sentrum for å bedre attraktiviteten.

Det er svært bekymringsfullt at sykefraværet økte fra 9,2% i 2002 til 11% i 2003. Det fremstår ingen klar årsak til økningen, men både nasjonale trender og lokal omstilling antas å bidra. Det er iverksatt spesielle tiltak for å søke å redusere sykefraværet. Evaluering finner sted i 2004. Kommunen er såkalt IA-bedrift. Det er i løpet av året igangsatt prosjekter for å søke å redusere småstillinger innen to kvinnedominerte områder, renhold og turnusarbeid i omsorgsyrkene.

Det er gledelig at spørreundersøkelser viser at medarbeidertilfredsheten har økt med 17% og at ledertilfredsheten har økt

enda mer.

Kommunen bruker atskillig mer ressurser på grunnskole og pleie- og omsorgstjenester enn sammenlikningsgruppen i KOSTRA. Spesielt må det nevnes at en større andel av innbyggerne i kommunen over 80 år enn i sammenlikningsgruppen har hjemmetjenester. Samtidig har 20% av gruppen over 80 år institusjonsplass i Harstad mot bare 12% i de sammenliknbare kommunene.

Spørreundersøkelsene viser at de aller fleste brukerne er fornøyd med de tjenester kommunen leverer. Undersøkelsene viser også forbedringsområder der resultatene er svakere enn vedtatte mål.

De store investeringene har ført til at langsiktig gjeld har økt. Rente- og avdragsutgiftene utgjorde 7,9% av driftsinntektene mot bare 1,89% i sammenliknbare kommuner. Langsiktig gjeld inkludert pensjonsforpliktelsene utgjorde 186% av driftsinntektene. Utviklingen har dermed gått stikk motsatt veg enn vedtatt mål om å reduksjon av langsiktig gjeld. Handlefriheten er redusert og kommunen er sårbar ved renteøkning. Det er positivt at alle enhetene sett under ett har et mindreforbruk, og at avlagt kommuneregnskap viser et overskudd på 5,8 mill kr. Oppsummert er det mye å glede seg over, men også klare utfordringer som absolutt bør følges opp.

Arne Johansen
rådmann



Harstad-samfunnet i fjor

År 2003 var preget av det økonomiske press kommunesektoren var utsatt for. Både for Harstad kommune og nabokommunene har spørsmålet om hvordan man skulle håndtere krav om innsparing stått sentralt. Prosjekt "Samordnet kommunal tjenesteproduksjon" med kommunene i Sør-Troms samt Evenes og Tjeldsund, ble igangsatt. Dette som forsøk på å effektivisere kommunal tjenesteproduksjonen. Ved de fleste enheter i kommunen ble det gjennomført innsparinger gjennom bl a stilingsreduksjoner. Også kommunens samarbeidspartnere som Destinasjon Harstad AS, Harstad Utviklingsselskap AS, og Harstad Kulturhus, har måttet tåle reduksjoner i kommunens tilskudd til kjøp av slike tjenester.

Åpningen av et av landets fineste badeanlegg, Grottebadet, skjedde den 22. juni. Slottet sykehjem med 36 plasser ble ferdigstilt. Kila skole ble ferdigstilt. Ombyggingen av Hagebyen skole ble startet. Seljestad barneskole fikk nybygg. Ikke minst må det nevnes at Harstad i tillegg til å få fornyet sin status som Safe community, også ble utnevnt til landets første Safety Promotion Centre, en nasjonal og internasjonal funksjon lagt til Harstad. Det ble arbeidet for etablering av Kunnskapspark i Harstad. Fylkeskommunen har gått inn med både 2,5 millioner i prosjektmidler og 2,5 millioner i aksjekapital. Etablering ventes våren 2004. Det ble også arbeidet for å etablere et prosjekt for bostedsløse, hvor man så på Kilhus grendehus som mulig lokaliseringalternativ. Forslaget ble avvist pga sterke protestene og prosjektet arbeides videre med i 2004.

Harstad tapte kampen om mattilsynet som ble etablert i Kautokeino. Kontoret i Harstad er videreført som lokalt mattilsyn med enkelte landsdelsfunksjoner. Troms fylkeskommune har vurdert organiseringen av destinasjonsselskapene i landsdelen og vedtatt opprettelse av ett destinasjonsselskap i Troms med 4 underavdelinger. Eierne skal ta endelig stilling til organiseringen i 2004. Organiseringen av konfliktrådene var også til vurdering, og Harstad fikk hovedkontoret for konfliktrådene i Midtre Hålogaland politidistrikt. Regionkontor for Tollvesenet ble besluttet lagt til Harstad. Kontoret i Sortland ble lagt ned mens enhetene i Narvik og på Bjørnfjell ble slått sammen.

I 2003 var det også fokus på de foreslåtte omorganiseringstiltakene ved Hålogalands-sykehuset.

Omstillingene i Forsvaret fortsatte med nedleggelsen av tradisjonsrike Befalsskolen for Infanteriet i Nord-Norge i juli. Forsvarets lønnsadministrasjon ble utvidet fra 9 til 40 ansatte. I tilknytning til nå nedlagte Distriktskommando Nord var det 25 arbeidsplasser tilknyttet FLO som ble videreført inntil beslutning om fremtidig organisering av logistikkorganisasjonen er tatt. Innstillingen som er fremlagt betyr at disse arbeidsplassene forsvinner fra byen første halvår 2004.

Næringsutvikling: En av de mest positive etableringene er rederiet Seaworks som kjøpte opp tre av Forsvarets landgangsfartøyer som de nå opererer. I løpet av få måneder skaffet bedriften kontrakter for 150 millioner kroner. Et annet eksempel på nyskapende og fremtidsrettet næringsutvikling i Harstad er Marios Musikk som er en foregangsbedrift innen e-handel og som har opplevd en enorm suksess med sin internetbutikk. Etter en periode med byggearbeider åpnet Amfi Bertheus sitt varehus i sentrum med postkontor og selvbetjent Vinmonopol. Det var en god turistsommer i Harstad, og hotellene gikk godt,

til tross for en dårlig sesong ellers i landet. Snøhvit-utbyggingen har også gitt flere bedrifter i Harstad til dels betydelige oppdrag.

Avklaring mht framtidig oljeleting i nord ble foretatt. Det ble bestemt at det skal åpnes for leteboring i Barentshavet, mens det ble nei til leteaktivitet i Lofoten.

Statoil etablerte ny avdeling knyttet til utbygging av nye oljefelt. Diplom-Is bygde fryselager på Stangnes og Euronics åpnet butikk i Harstad sentrum. En forstudie ble også gjennomført for å undersøke mulighetene for å etablere et aktivitets- og opplevelsessenter – Lekeland.

Harstad tapte kampen om vedlikeholdsoppdrag for Forsvarets fartøyer, og arbeidet med etablering av Maritim beredskaps- og vedlikeholdsbase (med dokkhal) gikk tapt til fordel for Bergen. Hydro reduserte sin leteavdeling i Harstad fra 25 til 4 arbeidsplasser. Ved Holst fiskeindustri AS ble 20 av 40 filetarbeidere oppsagt når filetoproduksjonen ble lagt ned. Kaarbøverkstedet foretok nedbemanning på 35 personer.

Det var en sterk økning i prisene på boliger og spesielt leiligheter i Harstad, mens markedet var mer preget av stagnasjon i landet ellers. Og det var under planlegging ikke mindre enn 80 leiligheter i byen. I forhold til husbygging var utviklingen imidlertid mer negativ. Mens det om sommeren året før var 41 boliger under bygging, var det sommeren 2003 bare 7.

Av store regionale samferdselstiltak kan det nevnes at i august ble arbeidet med å fullføre Lofast- forbindelsen startet opp igjen. Turistveien og ytre- kystriksvei-forbindelsen Øylandsruta mellom Harstad og Skrolsvik kom i gang igjen også i 2003, men oppstarten kom ikke før i slutten av juni. Det er usikkert om det blir drift på sambandet i 2004.

Det ble også satt inn ny og mer moderne ferge på det største fergesamband i Troms fylke, Refsnes-Flesnes. Det arbeides med reguleringen for nytt fergeleie på Stangnes for Sør-Rollnes forbindelsen. Norwegian begynte å fly ruta Evenes-Oslo. Det ble arbeidet videre for å realisere Bjarkøy-forbindelsene, men prosjektet ligger ikke øverst på fylkeskommunens prioriteringsliste.

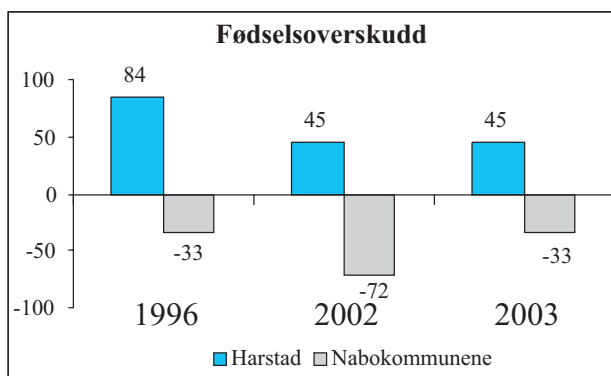
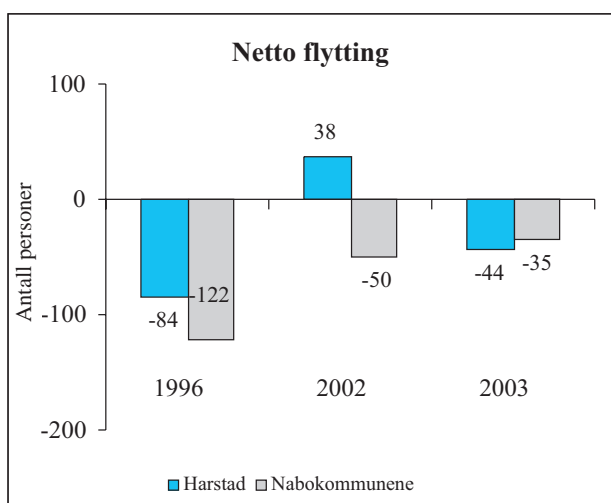
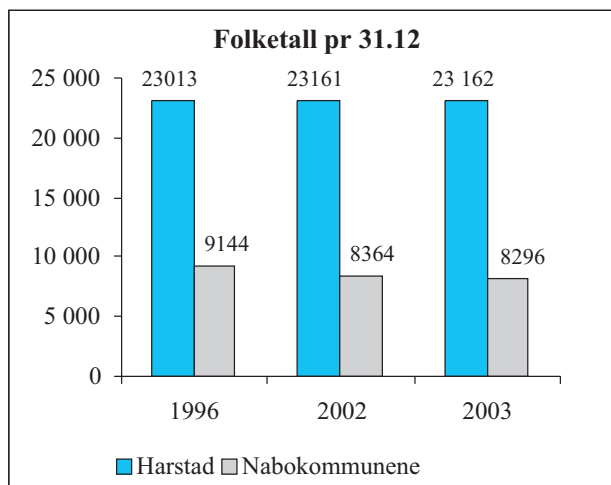
I Harstad ble det vedtatt å bygge ny og tidsmessig havneterminal for 55 millioner kroner som etter planen skal være ferdig i 2005. Det ble jobbet videre med rassikring av Rv 15 Dale-Alvestad. Dette er en av de mest rasutsatte strekningene i landet og den var stengt 22 døgn i 2003.

I september ble det ved kommunevalget en viss oppmerksomhet omkring Harstad, fordi kommunen hadde den laveste valgdeltakelsen i landet, med 45,1% deltakelse. Det til tross for at kommunen var med i forsøksordning med direkte ordførervalg.

Det var flere store hendelser innen idrett i Harstad i 2003 og bl.a. Medkila ble norgesmester i fotball.

Befolkning og sysselsetting

Mens folketilveksten for de to foregående år, var på henholdsvis 60 og 83 personer, så sank tilveksten til 1 person i 2003. Som for de to foregående år var fødselsoverskuddet svært lavt, og ligger for hvert av de tre årene på knappe 50 personer. Antall fødte ligger for hvert av de tre årene på ca 250 og antall



døde på ca 200 personer. Kommunen har ”stabilisert seg” på et svært lavt fødselsoverskudd. Til sammenligning var snittet for første halvdel av 90-tallet, et fødselsoverskudd på 159. Det som var nytt i fjor i forhold til de to foregående år, var at nettoflyttingen ble negativ. Innflyttingen var på 978 og utflyttingen på 1022 personer (= -44). Mens utflyttingen i fjor var noe mindre enn de to foregående år, så var innflyttingen vesentlig redusert. Den var på hhv 207 og 126 personer færre enn de to foregående år, med andre ord en klar nedadgående tendens. Innflyttingen til kommunen har ikke vært så lav siden 1992. En mulig forklaring på den reduserte innflytting kan være den omstilling i arbeidslivet som skjedde, bl a gjennom reduksjon i forsvarsarbeidsplasser.

Fødselsoverskudd 45 + nettoflytting -44 = folketilvekst 1. Endelig befolkningstall for 01.01.04 var altså 23 162, som er det høyeste i Harstads historie. Til tross for rekorden, så vil Harstad kommune hvis denne utviklingen også fortsetter i 2004, ha passert en 10-årig stagnasjonsperiode. Befolkningsprognose ihht Virksomhetsplan 2004-2007, tyder på at folketallet i de nærmeste år kommer til å være stabilt, men at befolkningen vil eldes. For våre nabokommuner i Sør-Troms ble 2003 nok et år med tilbakegang. Spesielt gjelder det Kvæfjord og Skånland som gikk tilbake med over 1% av befolkningen i kommunene (med hhv -36 og -35 personer). Ibestad hadde i motsetning til den negative utviklingen i året før, en liten vekst i 2003, og var slik sett den eneste kommunen i regionen med vekst (+7). Bjarkøy hadde i motsetning til året før, en stabil utvikling i 2003, og ble redusert med 4 innbyggere. Totalt hadde nabokommunene i regionen en tilbakegang på 68 personer i 2003.

Sett over en tidsperiode på nesten et kvart århundre, har Harstad kommune hatt en viss - men ikke betydelig befolkningsøkning. De siste ti år har befolkningsmessig vært en stagnasjonsperiode, mens man før det hadde en fin økning i folketallet.

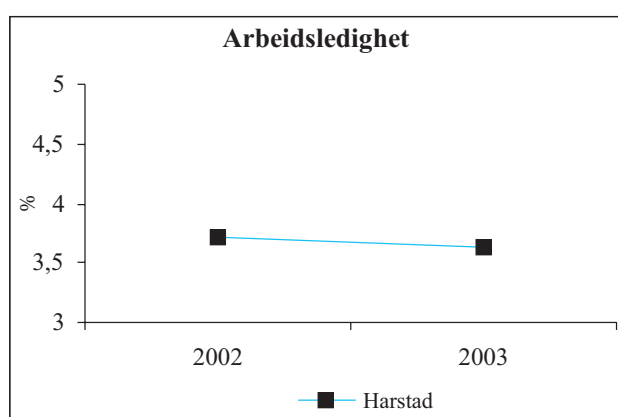
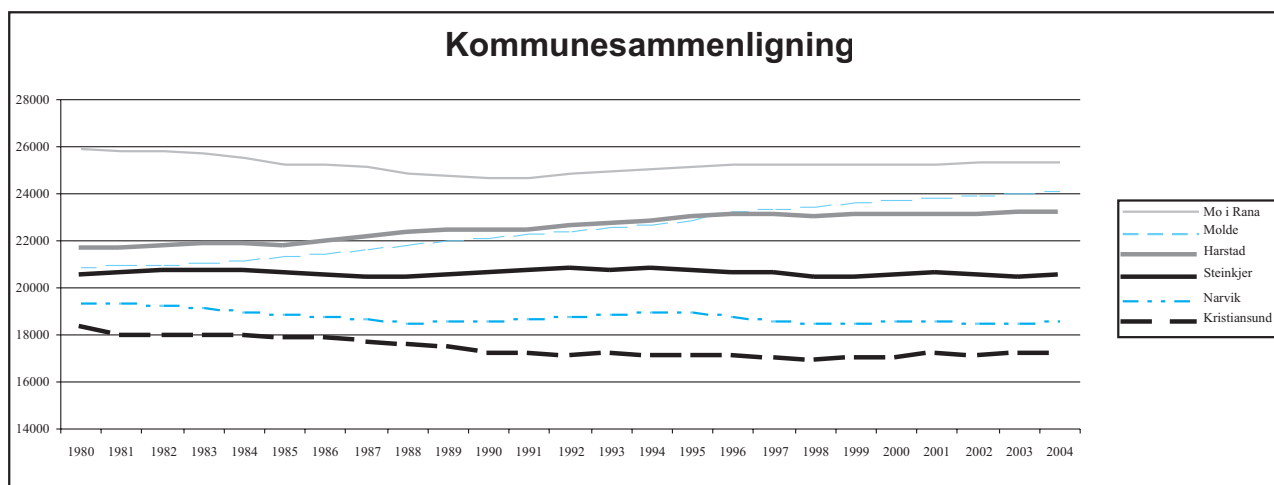
Sammenlignet med et tilfeldig utvalg av andre småbykommuner av omtrent samme størrelse i distriktsnorge, har likevel Harstad hatt en relativt positiv utvikling. Av de utvalgte kommunene i figuren er det bare fylkessenteret Molde som har hatt en bedre utvikling. De andre har hatt stabilitet eller markant tilbakegang perioden sett under ett.

Selv om utvalget i figuren er begrenset, gir den sannsynligvis en indikasjon på hvordan vekstvilkårene for mindre bykommuner i utkantene har vært. De som ikke er landsdels- eller fylkessentra, har gjerne kommet dårligere ut enn de litt større byene.

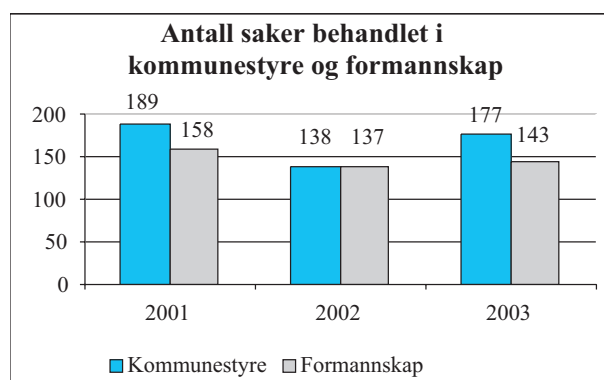
Til tross for omorganiseringer og innskrenkninger i arbeidslivet så er det stor grad av stabilitet året sett under ett for hele Sør-Troms regionen. I gjennomsnitt for året lå ledigheten i regionen på 3,7% mens det tilsvarende tallet for fylket var 3,5% og for landet 3,9% av arbeidsstyrken.

Mens ledigheten for Harstad økte med 6% fra 2001 til 2002, så var det bare en ubetydelig økning fra 2002 til 2003. Også for de andre kommunene var det bare små utslag.

I følge Konjunkturbarometeret for Nord-Norge høsten 2003 så kan man fortsatt forvente vekst i ledigheten fremover.



Politiske styringsorganer

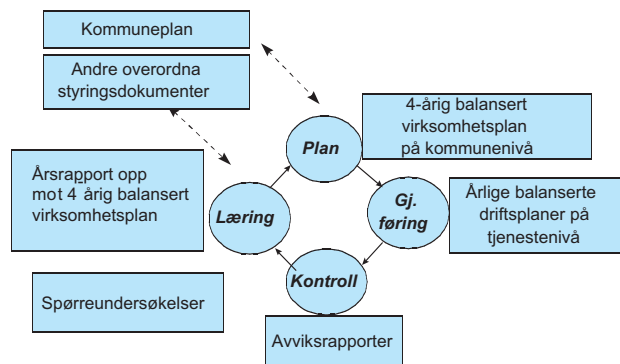


I forbindelse med valget 2003 ble det gjort endringer i komitestrukturen, ved at Omsorgskomiteen og Oppvekst kultur og miljøkomiteen ble slått sammen til den nye Komite for omsorg og oppvekst. Den gamle Nærings- og samferdselskomiteen ble døpt om til Komite for Samfunnsutvikling og har med det fått bredere ansvarsområde. Når det gjelder saksmengden til kommunestyret så økte den betydelig i forhold til året før, mens det for formannskapet økte ubetydelig (hhv 177 og 143 saker).

Ansaret har et regnskapsmessig merforbruk på kr 257.000,- som skyldes at det etter inngått avtale er betalt regninger til Sør-Troms Interkommunale utvalg mot akutt forurensning for årene 2002 og 2003. Dette uten at det var satt av midler i budsjettet. Utgiftene til møtegodtgjørelse ble også større enn budsjettet.

Styringsystemet og organisasjonsutvikling

Hovedstyringsystemet for kommunen;



Målstyringen er rettet inn mot å beskrive krav til resultater i tjenesteproduksjonen - både når det gjelder kvantitet, produktivitet og kvalitet. Målene skal være målbare og stabile over tid (for å kunne følge en utvikling). Indikatorene bygges opp på valgte kvalitetsområder samt rundt nøkkeltall fra KOSTRA. I målekartet finnes både objektive og subjektive kvalitetsindikatorer, sistnevnte krever regelmessige tilbakemeldinger i form av spørreundersøkelser. Utvikling i egen drift over tid og sammenligningsmuligheter mellom enhetene og med andre kommuner sikres på denne måten.

Kommunestyret har vedtatt at den administrative organiseringen skal være i 2 hovednivå, rådmannen og 55 tjeneste- og støtteenheter.

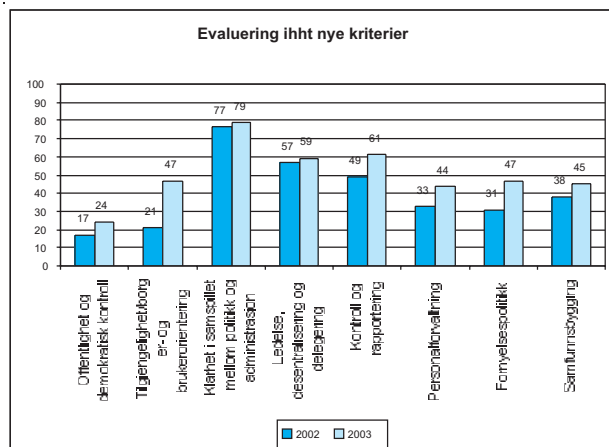
Evaluering

Ekstern evaluering ihht praksiskriteriene. Praksis-kriteriene er et sammenlignings- og målesystem for kommunal forvaltning. Det gir grunnlag for sammenlikninger med andre kommuner og med egen utvikling over tid. Det gir dermed informasjon hvor man står i forhold til andre kommuner, og informasjon om hva man kan gjøre for å komme videre. Det tar utgangspunkt i at en kommune er en sammensatt organisasjon: Den er både politisk-demokratisk arena, ansvarlig for tjenesteproduksjon overfor innbyggerne og også myndighetsutøvende organ i henhold til lover og forskrifter. Praksis-kriteriene er utviklet for å avspeile denne kompleksiteten i oppgavene. Det grunnleggende verdisynet som preger kriteriene, har tre hovedkomponenter; som demokratisk-offentlig arena, som en lærende organisasjon med god evne til tilpassing til skiftende omgivelser, og som en organisasjon med evne til å mobilisere de menneskelige ressursene i organisasjonen.

Kriteriene tar sikte på å beskrive kommunenes faktiske systemer og programmer på disse forskjellige områdene, altså deres iverksatte tiltak, fungerende prosedyrer og løpende forvaltningsprosesser. En kommune får poeng ut fra hvor mange av disse som faktisk forekommer i kommunen. Det kan scores inntil 100 poeng på hvert hovedområde, i alt 800 poeng.

Evalueringen for 2003 beskriver at kommunen beveger seg i retning av et ledende sjikt av kommuner i Norge. Kommunen scorer 406 poeng samlet av i alt 800 mulige. I 2002 kom kom-

munen ut med et samlet resultat på 323, dvs en samlet økning på 83 poeng. I en landsomfattende kvalitetstest i svenske kommuner høsten 2003 lå de fem "beste" kommunene mellom 408 og 639 poeng sammenlagt.



Kommunen kan vise til utvikling på alle områder som evalueringen omfatter. Mest påtakelig er utviklingen på områdene tilgjengelighet/bruker- og borgerorientering, kontroll- og rapportering, kvalitetssystemer, intranett og fornyelsespolitikk. Det er fortsatt klarhet i samspillet mellom politikk og forvaltning som er Harstad kommunes sterkeste side.

Kommunen har et forbedringspotensiale i forhold til:

- hjemmesider som legger til rette for
 - o demokratisk deltagelse og innsyn i poliske prosesser
 - o informasjon om offentlige tjenester og egne saker
 - o interaktivitet og elektronisk saksbehandling
- å framstå som en attraktiv partner for næringslivet
- strategisk personalplanlegging og kompetansekartlegging
- å bygge sosial kapital. For å få dette til vil en viktig del være å utvikle kanaler for innsyn og deltakelse fra innbyggernes side
- å stimulere innbyggerne deltakelse i frivillige organisasjoner og sammenslutninger

Rådmannen viser til at flere av de utviklingssignaler som er gitt under evalueringen forutsetter prioritering og bruk av adm. ressurser slik det er beskrevet i virksomhetsplan 2004-07. Det vises i den sammenheng til at Harstad kommune ihht KOSTRA tall bruker svært lite ressurser på administrasjon.

Spørreundersøkelser

Det nye styringsystemet er i 2003 videreutviklet basert på prinsippene om balansert målstyring. Vedtatt målekart fastsetter resultatindikatorer som forutsetter at det gjennomføres systematiske spørreundersøkelser rettet mot brukere og medarbeidere(arbeidsmiljø). Tilbakemeldinger fra brukere og ansatte via spørreundersøkelser danner et sentralt lærings- utviklings og prioriteringsgrunnlag for Harstad kommune og den enkelte



enhet. Målet er at forbedringer kan måles over tid ved den enkelte enhet. Enhetene skal kunne sammenligne seg med seg selv over tid og med andre enheter via gjennomgående spørsmål/indikatorer og på den måten legge grunnlaget for en god utvikling.

Spørreundersøkelsene skal:

- Bidra til aktivitet, engasjement, innflytelse og ansvar
- Skaffe dokumentasjon til ledere, medarbeidere, brukere, politikere og media
- Synliggjøre utviklingsveier for alle aktører
- Legge grunnlag for prioriteringer
- Bidra til holdningsendring og gi handlingskompetanse
- Legge grunnlag for dialog
- Tilrettelegge for folkevalgt styring

Høsten 2003 ble det gjennomført brukerundersøkelser for de viktigste kommunale tjenestene. Enheter innenfor samme tjenesteområde som for eksempel skoler, har gjennomført like undersøkelser slik at en kan sammenligne resultatene for ulike enheter. Resultatet av undersøkelsene skal relateres til vedtatt målekart og gi enhetene og kommunen signaler om hvilke områder som bør forbedres. Områder hvor enhetene har svake resultater skal følges opp med tiltak i enhetenes driftsplaner. Resultatene for 2003 kan nå sammenlignes med 2002 slik at det er mulig å se om iverksatte forbedringstiltak i enhetene har gitt resultater.

Svarprosenten i de ulike brukerundersøkelsene varierer. Dette er bl.a. avhengig av enhetenes forarbeid når det gjelder informasjon til brukerne. For undersøkelser med lav svarprosent, er rådmannen varsom med å trekke bastante konklusjoner av analysegrunnlaget. En generell utvalgsundersøkelse rettet mot alle innbyggerne i Harstad samt næringslivsundersøkelsen hadde lav svarprosent.

Resultatmål

Kommunestyret har i virksomhetsplanen for 2003 vedtatt resultatmål, kritiske suksessfaktorer og indikatorer innenfor de 4 fokusområder samfunn, organisasjon/personell, tjenester/

brukere og økonomi. Resultatmål som alle enheter i kommunen skal styre og rapportere etter er presentert med overskriften "Gjennomgående for alle".

Resultatmål (Hva skal oppnås ?)	Kritisk suksess-faktor (Hva må vi lykkes med?)	Resultat-/måleindikator Hva skal vi måle? Hva er ønsket resultat? Ved spørreundersøkelser er 6 best
SAMFUNN		
<i>Politisk område</i>		
S1 God oppfølging av vedtatt utviklingsplan for næringslivet i Harstad	S1 Ressurser til oppfølging av handlingsdelen	S1.1 Næringslivets syn på kommunen Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3
S2 God regional utvikling	S.2.1 Samferdselmuligheter S2.2 Informasjon S2.3 Høring i befolkningen S2.4 Samhandling med fylkeskommunen S2.5 Aktivt regionråd	S1.2 Gjennomført handlingsplan S2 Kommunesammenslåing Harstad Bjarkøy (2003-06)
<i>Gjennomgående for alle</i>		
S3. Godt samarbeid med innbyggerne og den 3. sektor (lag og foreninger).	S3. Tilrettelegging for samhandling	S3.1. Innbyggenes syn på kommunen. Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3
S4. Godt miljø	S4. Fokus på og kunnskap om miljøutfordringer	S3.2 Lag og foreningers syn på kommunen Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3
ORGANISASJON-/PERSONELL		
<i>Gjennomgående for alle</i>		
O1. Godt arbeidsmiljø	O1.1. HMS-system som fungerer. O1.2. God kommunikasjon O1.3. Synlig ledelse O1.4 Gjennomføring av medarbeidersamtaler	S4. Iverksatte tiltak knyttet til miljøfyrtårnprogrammet/miljøhandling Indikatorkrav: Min. 2 gjennomførte tiltak i året
O2. Relevant kompetanse i personalet	O2. Tilgjengelig ekstern kompetanse og anvendelse av egen kompetanse O2.2 Kartlegging av kompetanse O2.3 Bemanningsplan	O1.1. Medarbeidertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 4
O3. God ledelse	O3.1. Faglig kompetanse O3.2. Samhandling og veiledning. O3.3. Beslutningsvilje og delegeringsevne	O1.2. Sykefravær Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005
		O2.1 Andel faglært personale i hht bemanningsplan Indikatorkrav: 100% O2.2 Alle enhetsledere skal ha gjennomført grunnleggende EDB opplæring
		O3.1 Medarbeidertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 4 O3.2 Enhetsledertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3

Resultatmål (Hva skal oppnås ?)	Kritisk suksess-faktor (Hva må vi lykkes med?)	Resultat-/måleindikator Hva skal vi måle? Hva er ønsket resultat? Ved spørreundersøkelser er 6 best
O4 God kvalitet på kommunale tjenester	O4 Kvalitetssystem for hele kommunen. Gjennomføre opplæring. Motivasjon. Forankring i ledelse og enheter. Kvalitetsutvalg for alle tjenester	O4 Kvalitetssystem som fungerer
O5 God kvalitet i utredninger og saksproduksjon	O5.1 Kompetanse O5.2 Saker til politiske utvalg blir kvalitetssikret av økonomi- og fagrådgivere	O5.1 Antall klagesaker – enkeltvedtak etter forvaltningsloven Indikatorkrav: Reduksjon på 5% av antall saker totalt
O6 God samhandling mellom enhetene og rådmannsfunksjonen	O6.1 Arena for samhandling O6.2 Avklaring av forventninger	O6 Gjennomførte samhandlingsmøter Indikatorkrav: Min 8 møter i året
Gjennomgående for støtteenheter og rådmann	Gjennomgående for støtteenheter og rådmann	Gjennomgående for støtteenheter rådmann
O13 God samhandling mellom støtteenheter og rådmannsfunksjonen	O13.1 Arena for samhandling O13.2 Avklaring av forventninger	O13 Gjennomførte samhandlingsmøter Indikatorkrav: Møter avholdt knyttet opp til alle fagstøttefunksjoner
Gjennomgående for støtteenheter og tjenesteenheter	Gjennomgående for støtteenheter og tjenesteenheter	Gjennomgående for støtteenheter og tjenesteenheter
O14 God samhandling mellom støtteenheter og tjenesteenheter	O14.1 Arena for samhandling O14.2 Avklaring av forventninger	O14 Gjennomførte samhandlingsmøter Indikatorkrav: Møter avholdt knyttet opp til alle fagstøttefunksjoner
Gjennomgående for alle	Gjennomgående for alle	Gjennomgående for alle
T1. Fornøyde brukere	T1. Gode muligheter for brukerstøtteenheter	T1.1. Brukertilfredshet – kvalitet på tjesnestene Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3 T1.2. Brukertilfredshet – informasjon Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3
T2. Godt samarbeid virksomhet og brukere	T2. Aktive brukere og enhetens tilrettelegging	T2. Deltakelse på felles arenabrukere Indikatorkrav: Min. 3 møter i året.
T3. Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester	T3.1 Kartlegging av krav til kommunal tjenesteproduksjon T3.2 Kostnads- og rammefokus T3.4 Forankring hos rådmann og enhetsledere	T3. Ferdigstilte serviceerklæringer Indikatorkrav: Ferdigstilt innen utløpet av 2003
T4. Kontinuerlig utvikling og forbedring	T4 Kunnskap, motivasjon og samhandling i enheten	T4 Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet
Gjennomgående for alle	Gjennomgående for alle	Gjennomgående for alle
Ø1. Effektiv tjenesteproduksjon	Ø1.1 Enheten beholder del av overskuddet Ø1.2 God personaldisponering Ø1.3 Fokus på enhetskostnader	Ø1.1 Kostnad pr. enhet/ bruker Ø1.2. Gjennomført innsparing ihht fastsatt fordeling i kommunestyret
Ø2 Reduksjon av langsiktig gjeld	Ø2 Evne til sparing	Ø2.1 Egenfinansieringsandel i prosjekt Indikatorkrav: min. 20% egenkapital
Ø3. Budsjettbalanse	Ø3. Realistisk driftsbudsjett	Ø3. Regnskap = budsjett

Kommuneorganisasjonens resultater presenteres på alle områder vha de 4 fokusområdene; samfunn - organisa-

sjon/personell - tjenester/brukere – økonomi.

Hovedresultater på fokusområdene

Spørreundersøkelser

Resultatene av alle spørreundersøkelser måles på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er det beste resultatet. For 2003 er det fastsatt krav til resultatene for eksempel slik: Ønsket resultat er 5 og nedre akseptable grense er 3.

Samfunn

Resultatmål: God oppfølging av vedtatt utviklingsplan for næringslivet i Harstad

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Næringslivets syn på kommunen			
Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3			
Næringsvennlighet	2,56	2,50	-2,3
Saksbehandling	2,98	3,08	3,4
Informasjon	2,86	3,38	18,2

Resultatvurdering: Kommunen gjennomførte en spørreundersøkelse rettet mot næringslivet høsten 2003. Svarprosenten i undersøkelsen er bare 22,7% slik at resultatet må tolkes med varsomhet. Undersøkelsen gir grunnlag for sammenligning med resultatet fra foregående år.

At kommunen ikke får uttelling i forhold til næringsvennlighet er ikke overraskende. I kommunens administrasjon er det bare en svært liten ressurs som er satt av til næringsarbeid. Når det gjelder Harstad Utviklingsselskap AS, så har selskapet i stor grad jobbet mot det offentlige systemet, og ikke så mye direkte mot næringslivet. Uttellingen i undersøkelsen blir derfor beskjeden. En del av det deltakerne uttrykker spesiell misnøye med, er bl a tilrettelegging av næringsarealer og kommunens jobb for å bevare eksisterende og trekke til seg nye arbeidsplasser. På disse områdene ligger kommunen under minstekravet på 3, og har et klart forbedringspotensiale.

Indikator: Gjennomført handlingsplan

Resultat: Det ble jobbet for å realisere tiltak/prosjekter for å følge opp Utviklingsplan for næringslivet 2002-2006. Dette skjedde i hovedsak i forbindelse med oppfølgingen av programmet Omstilling i Forsvarskommuner. Innenfor dette arbeidet ble det i 2003 vedtatt et prosjekt som heter "Nettverksbygging mot sentrale beslutningstakere". Prosjektet går ut på å bygge sterkere allianser mot både fylkeskommune og sentrale beslutningsnivå. Det ble også arbeidet med å iverksette prosjektet Kulturbyen i Nord. Prosjektet ble forsinket og ble derfor ikke iverksatt før i 2004. En utfordring i 2003 i forhold til realisering av prosjekter, var at kommuneadm. hadde for lite ressurser til disposisjon for slikt arbeid.

Resultatmål: God regional utvikling

Indikator: Kommunesammenslåing Harstad-Bjarkøy (2003-2006)

Resultat: En forutsetning fra Bjarkøy kommunes side for å gjennomføre kommunesammenslåing har vært at kommunen får gjennomslag for kravet om fergefri forbindelse til Bjarkøy

og Sandsøy. Dette har det vært jobbet med å få gjennomslag for i 2003, foreløpig uten å få forpliktende svar. Prosjektet står på tredjeplass på Troms fylkeskommunes prioriteringsliste.

Gjennomgående resultatmål for alle kommunale enheter

Resultatmål: Godt samarbeid med innbyggerne og den 3. sektor (lag og foreninger).

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Innbyggernes syn på kommunen			
Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3			
Informasjon	3,49	3,71	+6,3
Helhetsinntrykk	3,78	3,91	+3,4

Resultatvurdering: For å få tilbakemelding om generell tilfredshet med tjenestetilbudet fra Harstad kommune og det å være innbygger i kommunen, ble det i 2003 i likhet med året før, gjennomført en spørreundersøkelse i byens befolkning. På spørsmål om Harstad kommune er god å bo i, er gj. snittlig resultat 4,7 av en toppscore på 6. Nivået er uforandret fra undersøkelsen året før, og viser at det er ganske stor tilfredshet med å bo i kommunen. Når det gjelder spørsmålet om tilfredshet med tjenestetilbudet var det en liten økning fra 3,7 til 3,9 blant de som mente tjenestetilbudet til innbyggerne er godt. På spørsmål om de ansatte i Harstad kommune sin serviceinnstilling, var den en liten økning fra 4,0 til 4,1. Resultatene er innenfor akseptabelt nivå, men viser at kommunen fortsatt har en jobb å gjøre for å oppnå målet på 5 for disse områdene. Kommunen må i sterkere grad enn til nå, være synlig for innbyggerne og informere mer aktivt om sin virksomhet. Det er behov for mer dialog og involvering.

Både i 2002 og 2003 ble det gjennomført egen undersøkelse angående lag- og foreningers tilfredshet med tilrettelegging lokalt og samhandling med Harstad kommune. Foreningene er alt fra idrettslag til kor og velforeninger.

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Lag og foreningers syn på kommunen			
Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3			
Brukermedvirkning	2,92	3,36	+15,1%
Respektfull behandling	4,62	4,35	-6,1%
Tilgjengelighet	3,71	3,39	-8,6%
Fysisk miljø	3,15	2,88	-8,6%
Faglige resultater	2,88	3,63	+26,0%
Informasjon	3,88	3,90	+0,5

Resultatvurdering: Kulturenheten fikk redusert sin økonomiske ramme med ca. 2,4 millioner kr. fra 2002 til 2003.

Kulturenheten har informert brukerne om konsekvensene av reduserte økonomiske rammer. På grunn av innsparingsvedtak har enheten fått færre ansatte. I forhold til fysisk miljø har det

sannsynligvis hatt stor betydning at Kanebogen stadion er stengt for friidrett. På denne bakgrunn er det positivt at det er forbedring på noen faktorer.

Resultatmål: Godt miljø

Indikator: Iverksette tiltak knyttet til Miljøfyrtårnprogrammet/ miljøhandling
Resultat: Miljøfyrtårnprogrammet har vært markedsført overfor næringsliv og bransjeforeninger i Harstad, men det har vist seg vanskelig å få gjennomslag. Kommunen fikk i 2003 redusert kapasitet til å gjennomføre miljøanalyser. Miljøanalyse av rådhusene i Harstad kommune er utarbeidet med tiltaksversikt for forbedringer. Barnehagene har rapportert best på miljøhandling. De fleste driver kildesortering av papir, melkekartonger og glass, samt gjennomfører rydding i utemiljøet. I pleie- og omsorgssektoren er det flere enheter som oppgir at de driver med kildesortering og enkelte andre tiltak, men det er flere enheter som ikke har rapportert miljøtiltak. Skole er den sektoren som har rapportert minst i forhold til miljøtiltak. Tilbakemeldingene tyder på at det i hele kommuneorganisasjonen er et betydelig forbedringspotensial på miljøsidan. Det er behov for at kommunens miljøfunksjon jobber systematisk mot egne enheter.

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

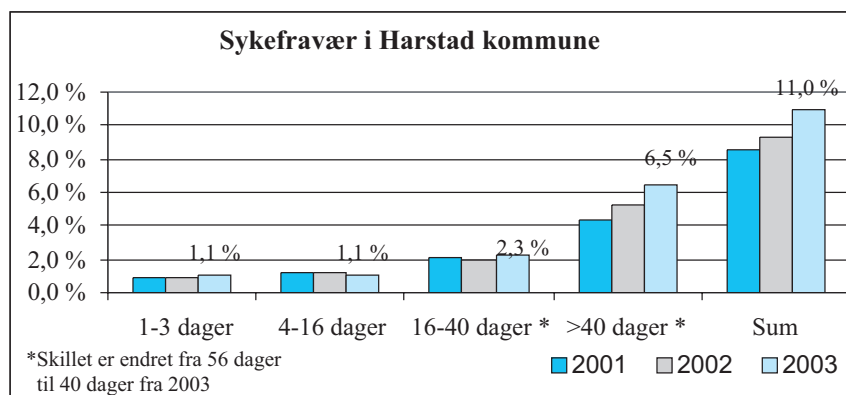
Kommunens Arbeidsmiljøutvalg er et lovbestemt samarbeidsutvalg. AMU er et besluttsende, rådgivende og informativt organ som arbeider mot mål som gjelder for Helse, miljø og sikkerhet. Saker som er behandlet;

- Virksomhetsplan 2004 – 2007
- Kostnadsreduksjonsprogram 2004 – 2007
- Omorganisering bygg – og eien-domstjenesten
- Sykefraværsprosjektet
- Nye retningslinjer "Nærvær ved Fravær"
- Avtale om et inkluderende arbeidsliv
- Saker som krever arbeidstilsynets samtykke jf. AML § 19
- Nybygg, bygningsmessige endringer som har betydning for arbeidsmiljøet

Nytt og forbedret system for internkontroll Helse – miljø og sikkerhet og eget avvikssystem ble etablert. Harstad kommune har hatt flere arbeidstilsynsbesøk. Det ble det gjennomført en arbeidsmiljøundersøkelse blant alle ansatte i faste

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Medarbeidertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 og nedre akseptable grense er 4			
Helhetsvurdering:	4,34	5,10	+17,5
Delaktighet og informasjon	4,36	5,02	+15,1
Fellesskap og samarbeid i forhold til kolleger	5,06	5,17	+2,2
Fysisk arbeidsmiljø	3,79	4,21	+11,1
Kvalitet og kompetanse	4,03	5,13	+27,3

Måleindikator/-krav	Resultat: 2001	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Sykefravær Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005	8,5%	9,2%	11%	+29,4%



stillinger. Undersøkelsen berørte områder som ledelse, medinnflytelse, informasjon, samarbeid, fysisk og psykososialt arbeidsmiljø, kvalitet, kompetanse og mobbing på arbeidsplassen. Enhetslederne har, sammen med verneombud og de ansatte, ansvar for å sette i verk tiltak på områder som bør forbedres.

Resultatvurdering: Resultatet av undersøkelsene viser en gjennomsnittlig indikator på 5,10 når det gjelder ansattes oppfatning av arbeidsmiljøet som helhet. Det må sies å være et godt resultat. Få ansatte sier de har vært utsatt for mobbing på arbeidsplassen, men der dette forekommer har enhetsleder ansvar for å følge opp.

Resultatvurdering: Det er langtidsfraværet (over 40 dagsverk) som øker mest. Sykefravær i arbeidsgiverperioden (0 - 16 dager) viser en mindre økning på 0,2 %. Graf SY 1 Knappe økonomiske rammer med nye effektivitetskrav, ny teknologi med påfølgende omstillingskrav kan være

noe av årsaken til økning i sykefraværet. Dette samtidig som regjeringens mål om at arb. takerne skal ha et lengre yrkesaktivt liv, virker inn på sykefraværstatistikken.

Skadestatistikken for 2003 viser en økning fra 121 i 2002, til 207 for 2003. Antall sykemeldte fraværsdager direkte knyttet til hendelsene ligger 10 % lavere enn for 2002 og endte opp med 146 dagsverk.

IA-avtalen innebærer en utvidet rett til bruk av egenmeldt sykefravær. Antall egenmeldinger har øket noe, mens antall dagsverk pr. egenmelding er redusert fra 1,5 i 2002 til 1,3 dagsverk pr. egenmelding i 2003. Høsten 2002 igangsatte rådmannen etter tilråding fra arbeidsmiljøutvalget et prosjekt som hadde fokus på arbeidsmiljøet (Det gode arbeidsfellesskap) og dette omfattes av 10 tjenesteenheter. Noen enheter som inngår i prosjektet har hatt nedgang i sykefraværet mens andre har fått tilnærmet økning som øvrige enheter. Målet er at prosesser som er igangsatt gjennom prosjektet sammen med tiltak

som er en del av IA – avtalen og kommunens samarbeid med Sør-Troms HMS-tjeneste, vil snu den negative sykefraværstviklingen. Enhetsleder skal være i en nær oppfølging/dialog med den enkelte ansatte for å avdekke om det er forhold ved arbeidsplassen som skaper sykdom /fravær og at man i dialog med den ansatte og dens behandlere skal tilrettelegge forholdene på arbeidsplassen slik at den ansatte hurtigst mulig skal kunne komme tilbake helt eller delvis.

Resultatmål: Relevant kompetanse i personalet

Indikator: Andel faglært personale ihht bemanningsplan.

Indikatorkrav: 100%

Resultat og vurdering: Målet er ikke nådd. Enhetene melder at andelen av faglært personale er høy. I den grad det er mindre enn 100% er dette ved inntak av ufaglærte vikarer i forbindelse med sykefravær og svangerskapsfravær. Unntaket er ved sykehjemmene der det også i 2003 har vært sykepleierstillinger som ikke har vært besatt av ansatte med godkjent sykepleierutdanning. Det har også vært vanskelig å rekruttere førskolelærere med videreutdanning i spes.ped. Det er spesielt små deltidsstillinger som det er vanskelig å rekruttere fagfolk til.

Kompetanseheving innen pleie – og omsorg har skjedd via kvalifisering av ufaglærte samt etter/videreutdanning av personell med videregående skole og høyskole. Fagkurs med hovedvekt på kvalitetsikring av tjenesten innen de forskjellige fagområder har hatt høy prioritet. Utdanning av ryggombud er en prioritert oppgave.

Fellesopplæring på barnehagesektoren har hatt fokus på opplæring av enhetsledere i innføring og bruk av dataprogram knyttet til opptak og fakturering.

Kompetanseheving innenfor undervisning har hatt fokus på kvalitetsutvikling, oppbygging av datakompetanse og begynneropplæring lesing/skriving.

På grunn av at opplæringslederstillingen ble inndratt i 2003, har omfang og kvalitet på fellesopplæringa ikke vært så god som ønskelig.

IKT opplæring har i hovedsak vært knyttet til opplæring av ledere og saksbehandlere i saksbehandlingssystemet 'Ephorte'. Det har også vært gjennomført kortkurs i innsyn økonomi og portalen/intranett. De alle fleste enhetsledere melder at de har deltatt på kurs/opplæring i grunnleggende EDB, det meldes likevel om et behov for mer opplæring/oppfriskingskurs.

Resultatmål: God ledelse

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
"Ledelse" i medarb. undersøkelsen	4,45	4,69	+5,4
"Enhetsledertilfredshet"			
Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 og nedre akseptable grense er 4			
Helhetsvurdering	3,57	4,17	+16,8
Fellesskap og samarbeid	3,93	4,68	+19,1
Fysisk arbeidsmiljø	4,21	4,73	+12,4
Ledelse	3,74	5,00	+33,7

Resultatvurdering: Medarbeiderundersøkelsen har en gjennomsnittlig resultatindikator på 4,69 når det gjelder ansattes vurdering av sine ledere. Dette er et akseptabelt resultat og innebærer en liten forbedring.

En spørreundersøkelse blant enhetslederne viser at enhetsledernes vurdering av rådmannsfunksjonen(ledelse) er på 5,00, dvs en økning på 33,7%. Dette er en klar forbedring. En mulig feilkilde i disse tallene er at spørreundersøkelsen for enhetslederne vedr. rådmannen ikke var anonym i 2003. Resultatet av enhetsledernes vurdering av støtte er på gj. snittlig 4,58. Forbedringspotensialet er størst på støtte til opplæring og IKT.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester

Indikator: Kvalitetssystem som fungerer

Resultat: Kvalitetssystemet ble etablert i helse- og sosialtjenesten i 2000 og innført i hele kommunen i 2003. Bakgrunnen er lovkrav om internkontroll for alle som utøver helsetjenester og "Nasjonal strategi for kvalitetsutvikling i helsetjenesten".

Statlige myndigheter har forventning om kvalitet i offentlig sektor med krav og forventninger til kommunene om systematisk arbeid for å forbedre kvaliteten på kommunale tjenester. Rådmannen etablerte kvalitetsutvalg for alle enheter eller grupper av enheter i kommunen på slutten av 2003.

Kommunen har tatt i bruk eget dataprogram for å ha kontroll og oversikt over alle sentrale styringsdokumenter og håndbøker. Programmet organiserer dokumentene i elektroniske kvalitetshåndbøker og holder disse oppdatert. Kommunen tok i bruk et program for elektronisk avviksbehandling. Systemet skal systematisk registrere evt. avvik i forhold til fastsatte prosedyrer og regelverk. Det ble registrert 613 avvik i 2003. Rådmannen iverksatte også arbeid med utvikling av tjenestebeskrivelser med serviceerklæringer for alle kommunale tjenester. Dette arbeidet skal videreutvikles i 2004 og det tas sikte på politisk behandling av disse.

Likestilling mellom kjønnene

Likestillingslovens pålegger alle arbeidsgivere å arbeide for å fremme likestilling i egen virksomhet. Lovgivers intensjon er at redegjørelsesplikten vil bidra til at personalpolitiske spørsmål vurderes i et kjønnsperspektiv

Likestillingsutvalget har avholdt 6 møter og behandlet 21 saker.

Rådmannsfunksjonen består ved årsskiftet av 1 rådmann og 2 assisterende rådmenn, alle er menn. Av enhetslederne er det 31 kvinner og 24 menn.

Ansatte fordelt på kjønn og alder i hele kommunen:

Alder	Kvinner	Menn
0 – 19 år	4	1
20 – 29 år	148	45
30 – 39 år	300	105
40 – 49 år	420	140
50 – 59 år	330	131
60 – 69 år	52	28
Sum	1254	450

Småstillinger og kjønn

Det har fra ulike hold vært satt fokus på problematikken knyttet til svært mange små stillinger i kommunal sektor. I medarbeiderundersøkelsen som nylig ble gjennomført ble de ansatte bedt om å ta stilling til utsagnet;

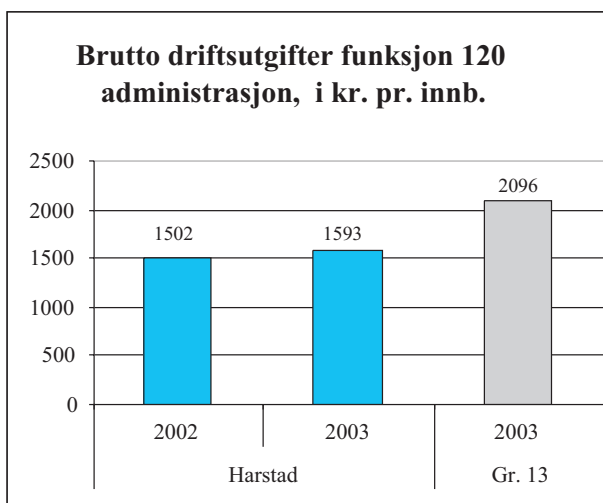
Jeg er fornøyd med min stillingsstørrelse		Helt uenig/delvis uenig (1+2)
	Antall	%
Alle enheter	117	13,3%
Alle barnehager	5	6,4 %
Alle i hjemmetjenesten	24	15,9%
Alle skoler	38	10,3
Alle sykehjem	43	26,6

Det er flest ansatte i sykehjem og hjemmetjenesten, som ikke er fornøyd med sin stillingsprosent.

Faste ansatte fordelt på stillingsprosent og kjønn

Stillingsprosent	Kvinner	Menn
0 – 25 %	163	81
26 – 50 %	284	56
51 – 75 %	216	32
76 – 99 %	243	17
100 %	555	320
Sum	1461	505

31 % av alle kvinnene har 50% stilling eller mindre. 27 % av alle menn har 50% stilling eller mindre. I barnehagene innehar 17,4 % av alle kvinnene i barnehagene 50% stilling eller min-



dre. I skolene har 22 % av alle kvinnene 50% stilling eller mindre. 12,3 % av alle menn i skole/SFO har 50% stilling eller mindre.

I pleie og omsorg har 38 % av alle kvinnene 50% stilling eller mindre. 50 % av alle menn har 50% stilling eller mindre. Dette skyldes i hovedsak at legene kun er tilknyttet kommunen med små stillingsprosenter.

Kommunestyret har i virksomhetsplanen vedtatt gjennomgående kritisk suksessfaktor ”større stillingsandeler for ansatte som ønsker det”. Dette må alle enhetene forholde seg til ved utarbeidelse av enhetenes driftsplan. Rådmannen har også i skriv til enhetene i pleie og omsorg bedt om at det ved endringer i arbeidsplaner og turnuser tilstrebes å redusere antall småstillinger der det er mulig innenfor tildelte rammer, og at omlegging av arbeidsplaner som fører til økt antall småstillinger ikke vil bli akseptert. Rådmannen har etablert 2 pilotprosjekter og oppnevnt arbeidsgrupper med deltakere fra arbeidsgiver og tillitsvalgte, med mandat til å se på tiltak som kan bidra til å få ned antall småstillinger. Dette innenfor turnusordninger(3+3) og renholdsområdet. Ved utlysning av nye stillinger vil det fremgå at det motsatte kjønn oppfordres spesielt til å søke til arbeidsplasser/stillingskategorier der det ene kjønn er betydelig underrepresentert.

Administrasjon, styring og fellesutgifter

Adm. styring og fellesutgifter omfattes av 5 funksjoner i KOSTRA. Disse er funksjon 100, politisk styring, 120 administrasjon, 130 administrasjonslokaler, 170 premieavvik, 180 fellesutgifter og 190 interne service enheter. Harstad kommune har i 2003 lave kostnader til nevnte funksjoner i forhold til gruppe 13. Unntak her er funksjon 100 politisk styring, som ligger noe over snittet. I fellesutgifter på funksjon 130 og 180 er det en del kostnader skal fordeles på fagfunksjon. Et eks. på dette er G-regulering for kommunale pensjonister.

Etter omorganiseringen og etablering av ny styringsstruktur i 2002 har administrative kostnader utgiftsført på funksjon 120 blitt redusert med 36%. Harstad kommune ligger i 2003 31,5 % lavere enn snittet i gruppe 13. Harstad er etter foreløpige tall blant de 2 mest administrasjonseffektive kommuner i Norge som har rapportert i gruppe 13. Økningen i Harstad fra 2002 til 2003 er primært grunnet i tidligere feilføringer. Dette er nå ompostert til rett funksjon i 2003. Gjennomgangen av KOSTRA tallene viser et bilde av Harstad som allokterer ressursene til tjenesteyting og er effektiv i administrasjon av kommunen.

Produktivitetstall KOSTRA til administrasjon og fellesutgifter	Harstad			Gruppe 13
	2001	2002	2003	2003
Brutto driftsutgifter pr. innb. i kr., adm., styring og fellesutgifter	3849	3044	2384	2670
Brutto driftsutgifter til funksjon 100, i kr. pr. innb. (Lønn ordfører, Møtegodtgj., Revisjon, Støtte politiske partier, Representasjon fra folkevalgte, Øvrige godtgjørelse til folkevalgte)	335	213	301	221
Brutto driftsutgifter til funksjon 120, i kr. pr. innb. (Administrativ ledelse, Støtte og stab, Fellesfunksjoner som resepsjon, sentralbord, kantine, post- arkivfunksjon, regnskap og lønn)	2378	1502	1593	2096
Brutto driftsutgifter til funksjon 130, i kr. pr. innb. (Administrasjonslokaler)	205	293	250	206
Brutto driftsutgift til funksjon 170, i kr pr innbygger. (Premieavvik)			-736	-378
Brutto driftsutgifter til funksjon 180, i kr. pr. innb. (Diverse fellesutgifter. Eldreråd, Overformynderi, Forlikråd, Siviltforsvar, Rettspleie, Utgifter til AFP, G-regulering pensjon	598	704	558	235

Oversikt over stillingshjemler ved enhetene

Tjeneste- og støtteenheter	2002	2003	Endring
Rådmannen	4,0	3,0	-1,0
Personal- og organisasjonsenh. (Inkl. 5,4 tillitsvalgte)	26,1	26,6	0,5
Økonomi- og utviklingsenheten (Inkl. 14,55 spes.ped. st. i barnehager)	30,6	26,6	-4,0
Administrasjonsenheten	18,5	16,0	-2,5
Regnskapsenheten	13,5	12,5	-1,0
Kemnerenheten	16,6	16,6	0,0
Flyktningetjenesten	7,5	9,0	1,5
Areal- og byggesaktjenesten	26,5	23,8	-2,7
Brann- og beredskaptjenesten	30,3	29,3	-1,0
Bygg- og eiendomstjenesten	90,2	81,3	-8,9
Drift- og utbyggingstjenesten	62,5	60,5	-2,0
Kultur og fritidstjenesten	47,7	40,0	-7,7
Helse og miljøtjenesten	49,7	51,0	1,3
Sosialtjenesten	14,4	14,4	0,0
Hjelpetjenesten	29,2	32,0	2,8
Kaarbøjordet barnehage	6,5	6,5	0,0
Hagebyen barnehage	10,0	10,0	0,0
Barnely barnehage	10,0	10,0	0,0
Seljestad barnehage	7,6	7,6	0,0
Stangneslia barnehage	13,2	13,2	0,0
Breivika barnehage	6,6	6,6	0,0
Bergseng barnehage	6,6	6,6	0,0
Sletta barnehage	6,6	7,6	1,0
Sørbygda barnehage	6,7	6,7	0,0
Medkila barnehage	10,0	10,0	0,0
Aurora barnehage	13,2	13,2	0,0
Gausvik skole	6,1	6,6	0,5
Medkila skole	40,9	33,3	-7,5
Sørvik skole	17,5	18,7	1,2
Kila skole	41,8	40,8	-1,0
Kanebogen skole	37,1	30,6	-6,5
Stangnes barneskole	15,1	13,8	-1,3
Seljestad barneskole	42,7	39,8	-2,9
Seljestad ungdomsskole	42,6	46,1	3,5
Harstad barneskole	34,9	31,8	-3,0
Harstad ungdomsskole	33,7	26,9	-6,8
Hagebyen skole	45,6	39,6	-6,0
Bergseng skole	26,9	26,4	-0,5
Ervik skole	12,9	12,0	-0,9
Kasfjord skole	8,2	6,8	-1,5
Aun skole	3,0	1,8	-1,3
Lundenes sk. og Finnvika bh.	17,7	16,8	-1,0
Alvestad skole	7,7	5,6	-2,1
Fauskevåg skole	6,4	6,3	-0,1
Voksenoppl. og spes.ped. senter	26,6	25,3	-1,3
Psykiatritjenesten	28,3	29,9	1,6
Hjemmetjenesten sør	48,2	52,3	4,1
Hjemmetjenesten sentrum	74,7	73,6	-1,1
Hjemmetjenesten nord	68,3	66,8	-1,5
Kanebogen bo- og servicesenter	30,4	29,4	-1,0
Sørvik bo- og servicesenter	32,8	31,7	-1,1
Sama sykehjem	45,0	42,9	-2,1
Slottet sykehjem	44,2	39,8	-4,4
Stangnes sykehjem	22,0	32,1	10,1
Harstad sykehjem	64,9	62,1	-2,8
Olavsgården sykehjem	35,7	34,4	-1,3
Sum	1.526,1	1.464,5	-61,6 /-4%

Reduksjonen i stillinger fra 2002 til 2003 begrunnes i hovedsak med vedtatte innsparingstiltak i virksomhetsplan 2003-2006.

Opprettelse av ni nye sykehjemsplasser førte til økning i antall stillinger på Stangnes sykehjem. Nedleggelse av Kanebogen svømmehall førte til reduksjon av 5 stillinger for Kultur og fritidstjenesten.

Intern-kontroll brann: ivaretas av Bygg- og eiendomstjenesten i samarbeid med brannvernleder på det enkelte bygg. Tilsyn og pålegg gjøres av kommunens brannvesen. Det enkelte bygg har egen brannverndokumentasjon i brannperm som beskriver hva brannvernleder skal gjøre i løpet av året, hvor ofte brannøvelser skal gjennomføres, rapportering, tilsyn på bygget m.m. I løpet av året 2003 er utbyggingen av sprinkleranlegg i kommunale og private omsorgsboliger bygget etter oppsatt plan, samt at brannpålegg på det enkelte bygg er fulgt opp.

IKT-baserte støttesystemer

Følgende store prosjekter er gjennomført:
Saksbehandlingssystem Ephorthe m/scanning av inngående post: Modulene Landbruk, og saksflyt ble satt i drift med et godt resultat.
Økonomi og personalsystem, Unique: Modulene Økonomi, komfakt, økoplant og ansatt ble tatt i bruk. Det har vært brukt betydelige ressurser for å få systemene operative. Resultatet er bedre brukervennlighet og tilgjengelighet.
Bredbånd: Kommunen har innført bredbåndsløsning fra Hålogaland Kraft til de fleste enheter.
Etablering av intranett: Nytt intranett ble etablert med strategisk informasjonssystem som alle ansatte tilknyttet lokalnettet kan nyttiggjøre seg.

TJENESTER/BRUKERE
Resultatmål: Fornøyde brukere

Indikator: Brukertilfredshet - kvaliteten på tjenestene
Resultat: Som det fremgår av understående tabell, viser de enkelte resultatene for ulike enheter og tjenesteområder at de fleste har en indikator for helhetsvurdering på 5 eller høyere. Det betyr at tjenestemottakerne stort sett er fornøyd med kvaliteten på kommunale tjenester. Det er imidlertid enkelte områder som kan forbedres. Når det gjelder resultatene for skolene, må det i vurdering av resultatene tas hensyn til at alle klasser ble undersøkt i 2002, mens kun 4., 7., og 10. klassene ble undersøkt i 2003. Det kan være forklaringen på at skoler med ungdomstrinn har svakere resultat i 2003.
Tabellen viser resultater for indikator "helhetsinntrykk" på en skala fra 1-6. Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3 eller lavere. Akseptabelt resultat er mellom 3 og 5.



Skole	Elever 2002	Elever 2003	Endring %	Foresatte 2002	Foresatte 2003	Endring %	Barnehage	2002	2003	Endring
Alvestad	5,79	5,44	-6,0	5,33	5,83	+9,4	Aurora	5,31	5,72	+7,7
Aun	5,25	5,90	+12,4	5,81	5,67	-2,4	Barnely	5,89	5,83	-1,0
Bergseng	5,64	5,51	-2,3	5,30	4,94	-6,8	Bergseng	5,71	6,00	+5,1
Ervik	5,78	5,63	-2,6	5,42	5,20	-4,1	Breivika	5,64	5,67	+0,5
Fauskevåg	5,72	5,33	-6,8	5,36	5,75	+7,3	Finnvika	5,00	5,67	+13,4
Gausvik	4,70	4,50	-4,3	4,33	5,55	+28,2	Hagebyen	5,58	5,72	+2,5
Hagebyen	4,82	4,20	-12,9	3,08	3,89	+26,3	Kaarbøjordet	5,17	5,83	+12,8
Harstad b-skole	5,46	5,00	-8,4	4,55	4,85	+6,6	Medkila	5,17	5,92	+14,5
Harstad u-skole	4,09	3,93	-3,9	4,16	4,00	-3,8	Seljestad	5,62	6,00	+6,8
Kanebogen	5,64	5,27	-6,6	4,94	4,80	-2,8	Sletta	5,07	5,08	+0,2
Kasfjord	5,80	5,61	-3,3	4,75	5,17	+8,8	Stangneslia	5,00	5,63	+12,6
Kila skole	5,09	5,25	+3,1	4,29	5,27	+22,8	Sørbygda	5,29	5,71	+7,9
Lundenes	5,78	5,40	-6,6	5,59	4,92	-12,0				
Medkila	5,75	5,71	-0,7	5,51	4,94	-10,3				
Seljestad b-skole	5,11	5,05	-1,2	4,29	4,71	+9,8				
Seljestad u-skole	3,86	2,70	-30,1	3,99	3,89	-2,5				
Stangnes	5,60	5,65	+0,9	5,11	4,80	-6,1				
Sørvik	5,29	4,17	-21,2	4,65	4,43	-4,7				
Alle skoler	5,21	4,50	-13,6	4,53	4,73	+4,4	Alle barnehager	5,51	5,62	+2,0

Sykehjem	2002	2003	Endring %	Hjemmetj.	2002	2003	Endring %	Øvrige enheter/ tjenester	2002	2003	Endring %
Fagerlia	4,88	4,17	-14,5	Kanebogen	4,50			Avlastingstj.	5,17	5,50	+6,4
Harstad	4,61	5,63	+22,1	Sørvik	5,57			Sosialtjenesten	3,50	3,85	+10,0
Olavsgården	5,82	5,69	-2,2	Nord	5,77			Helsestasjoner	5,64	5,56	-1,4
Sama	5,65	5,20	-8	Sentrum	5,66			Aktivitetssenter	5,99	5,98	-0,2
Kanebogen	5,80	6,00	+3,4	Sør	5,07			Kino	5,18	4,83	-6,8
Sørvik	5,36	4,83	-9,9					Fritidsklubber	5,56	5,21	-6,3
Bergseng	4,50	-	-					Idrettsanlegg	5,80	5,56	-4,1
Alle sykehj.	5,36	5,53	+3,2	Alle hj.tj.	5,64	5,74	+1,8	Kulturskole	4,98	5,15	+3,4
								Lag/foreninger	3,58	3,28	-8,4
								Bibliotek	5,77	5,58	-3,3
								Andre kulturtjenester	3,76	4,57	+21,5
								Psykiatritjenesten	5,70	5,89	+3,3
								Drift- og utb.tj.	3,32	4,70	+41,6
								Parkering	3,63	5,10	+40,5
								Boligtjenesten	5,08	5,42	+6,7
								Areal/byggsak	4,00	4,00	-
								Kemnerenheten	3,27	4,50	+37,6
								Flyktningetjenesten	2,70	5,07	+87,8
								Voksenopplæringen	5,57	5,62	+0,9
								Rådhus ekspedisjonen	4,21	4,51	+7,1
								Feiertjenesten	4,93	4,90	-0,6

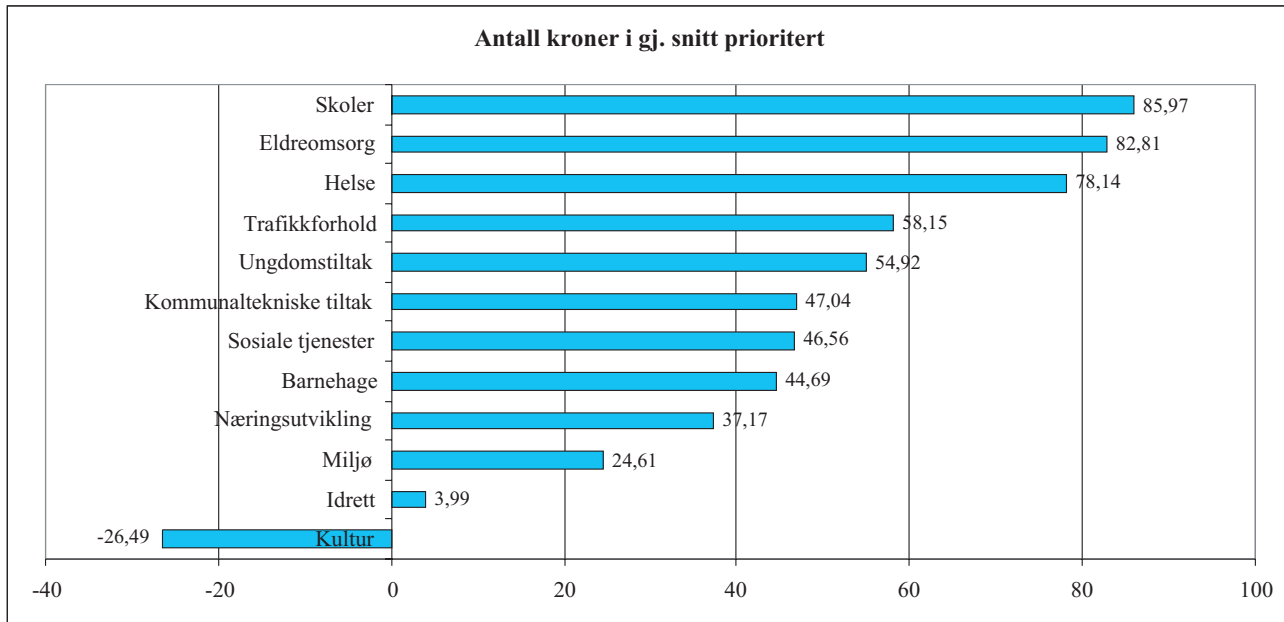
Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Indikator: Ferdigstilte tjenestebeskrivelser med serviceerklæringer. Indikatorkrav: Ferdigstilt innen utløpet av 2003
 Resultat: Alle enheter har utarbeidet forslag til tjenestebeskrivelser for sine områder. Rådmannen tar sikte på politisk behandling av disse i løpet av 1. halvår 2004.

Prioritering av kommunale tjenester

I en befolkningsundersøkelse ble publikum spurt om å prioritere kommunale tjenester ved å oppgi et kronebeløp mellom -100 og +100 der f.eks. -100 betyr at satsingen på området kan reduseres meget sterkt.

Resultat:



ØKONOMI

Finansforvaltning

Harstad kommune har med bakgrunn i bankavtalen med Harstad Sparebank avtale med Terra finansforvaltning om gjeldsforvaltning og likviditetsforvaltning. Rådmannen har i 2003 rapportert annen hver måned til formannskapet.

Gjeldsforvaltning

2003 har vært et urolig år i rentemarkedet. NorgesBank satte ned styringsrenten flere ganger, og renten sank mye mer enn forventet. NIBOR-renten var i

oktober 2003 på 2,88%, og markedet forventet at 3 måneders NIBOR skulle være 2,95% i mars 2004, 3,25% i juni 2004 og 3,55 i september 2004.

NIBOR renten var imidlertid ved årsskiftet på 2,5%. Dette viser usikkerheten som har vært i markedet.

I 2003 er det inngått rentebytteavtaler (swapper) på løpende lån. Dette innebærer at kommunen bytter renter i forhold til inngåtte låneavtaler. Dette er gjort for å få en fordeling mellom fast og flytende rente i samsvar med vedtatt finansstrategi. Total låneportefølje for

Harstad kommune er ved utgangen av året 711 mill kroner.

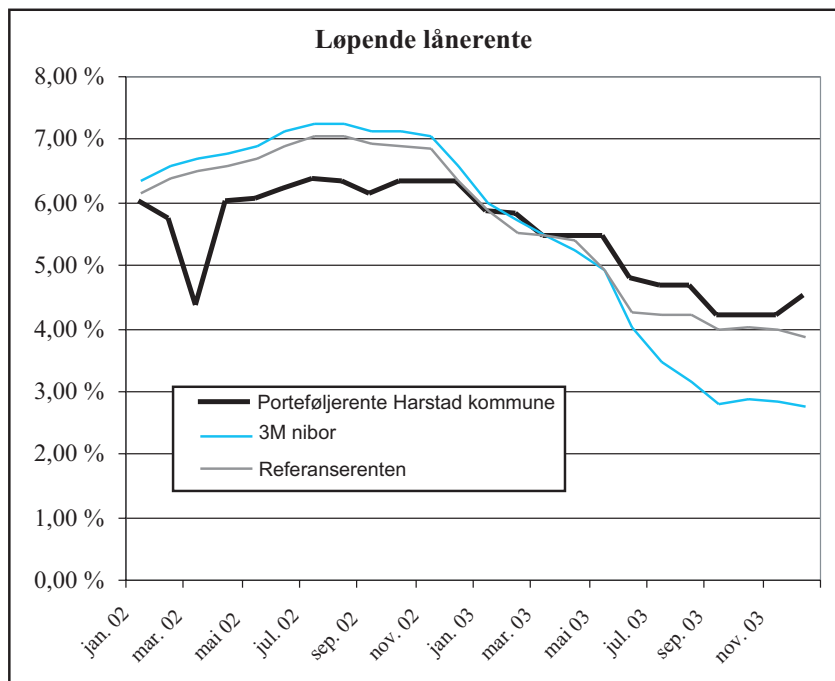
Forordelingen mellom fast og flytende rente er ca 50/50. Økningen i desember skyldes tidligere inngåtte rentebytteavtaler som slår inn i november 2003.

Årsaken til at rentene ikke ble redusert mer i 2003, er bl a et obligasjonslån fra 1999 på 241 000 000 har fast rente på 5,1%. Laveste flytende rente i 2003 var 2,5%. Lån opptatt i november 2003 ble tatt opp til 4,75% men det ble samtidig inngått rentebytteavtale på lånet til NIBOR-rente minus 11 punkter.

Likviditetsforvaltning

Harstad kommune har i 2003 plassert overskuddslikviditet i Harstad Sparebank og fondene; Terra Rente og Terra Sparebank. Terra Rente har en porteføljesammensetning med hovedtyngde innen bank, men også innen forsikring og industri. Terra Sparebank har sammensetning i hovedsak innen sparebank. Harstad kommune gikk ut av Terra Rente i 2003 da fondet ikke ga tilfredsstillende avkastning.

Utviklingen i fondene har vært variert i perioden. For Terra Sparebank har avkastningen vært over markedsrenten. Avkastningen i Terra Sparebank var f eks i oktober 2003 3,03%, mens NIBOR til sammenligning lå på 2,89%.



Kommuneregnskapet

Driftsregnskapet – økonomisk oversikt drift:

viser kommunens løpende inntekter og utgifter i løpet av året.

Budsjett angir vedtatt budsjett inklusive vedtatte budsjettreguleringer.

	Regnskap 2002	Regnskap 2003	Budsjett 2003	Avvik
<i>Driftsinntekter</i>				
Brukerbetalinger	42,7	44,3	44,4	0,1
Andre salgs- og leieinntekter	105,8	106,0	107,6	1,6
Overføringer med krav til motytelse	108,4	127,4	128,3	0,9
Rammetilskudd	234,3	224,2	235,7	11,5
Andre statlige overføringer	30,5	38,8	37,0	-1,8
Andre overføringer	0,2	1,4	1,1	-0,3
Skatt på inntekt og formue	318,0	349,4	348,3	-1,1
Eiendomsskatt	18,2	18,6	18,6	-
Andre direkte og indirekte skatter	0,1	-	0,1	0,1
Sum driftsinntekter	858,1	909,9	921,0	11,1
<i>Driftsutgifter</i>				
Lønnsutgifter	491,0	514,3	519,0	4,7
Sosiale utgifter	77,0	72,2	89,9	17,7
Kjøp av varer og tj som inngår i tj.produksjon	152,5	147,1	147,8	0,7
Kjøp av tjenester som erstatter tj.produksjon	50,1	55,3	49,9	-5,4
Overføringer	54,6	58,6	60,1	1,5
Avskrivninger	44,4	28,7	29,0	0,3
Fordelte utgifter	-0,4	-0,9	-2,2	-1,3
Sum driftsutgifter	869,2	875,5	893,5	18,0
Brutto driftsresultat	-11,1	34,5	27,5	-7,0
<i>Finansinntekter</i>				
Renteinntekter, utbytte og eieruttak	18,5	18,3	17,2	-1,1
Mottatte avdrag på utlån	0,6	0,6	0,7	0,1
Sum eksterne finansinntekter	19,1	18,9	17,9	-1,0
<i>Finansutgifter</i>				
Renteutgifter, provisjoner og andre fin.utg.	39,2	42,9	40,8	-2,1
Avdragsutgifter	44,8	47,8	48,8	1,0
Utlån	0,8	0,6	0,6	-
Sum eksterne finansutgifter	84,8	91,3	90,3	-1,0
Resultat eksterne finanstransaksjoner	-65,8	-72,5	-72,3	0,2
Motpost avskrivninger	44,4	28,7	29,0	0,3
Netto driftsresultat	-32,4	-9,3	-15,8	-6,5
<i>Interne finanstransaksjoner</i>				
Bruk av tidligere års regnsk.m. mindreforbruk	17,5	-	-	-
Bruk av disposisjonsfond	0,7	35,7	38,6	2,9
Bruk av bundne fond	6,3	5,9	2,5	-3,4
Bruk av likviditetsreserve	-	-	-	-
Sum bruk av avsetninger	24,5	41,6	41,1	-0,5
Overført til investeringsregnskapet	5,6	1,8	1,8	-
Dekning av tidligere års regnsk.m. merforbruk	-	13,0	13,0	-
Avsetninger til disposisjonsfond	-	0,4	0,4	-
Avsetninger til bundne fond	12,5	11,3	10,0	-1,3
Avsetninger til likviditetsreserven	-	-	-	-
Sum avsetninger	18,1	26,5	25,3	-1,2
Regnskapsmessig mer-/mindreforbruk+	-26,0	5,8		

Resultatmål: Budsjettbalanse

Indikator: Regnskap = budsjett
Driftsinntektene ble på 909,9 millioner kroner. Dette er 11,1 millioner mindre enn budsjettet. Hoverårsaken til dette er mindreinntekt på rammetilskudd med 11,5 millioner.

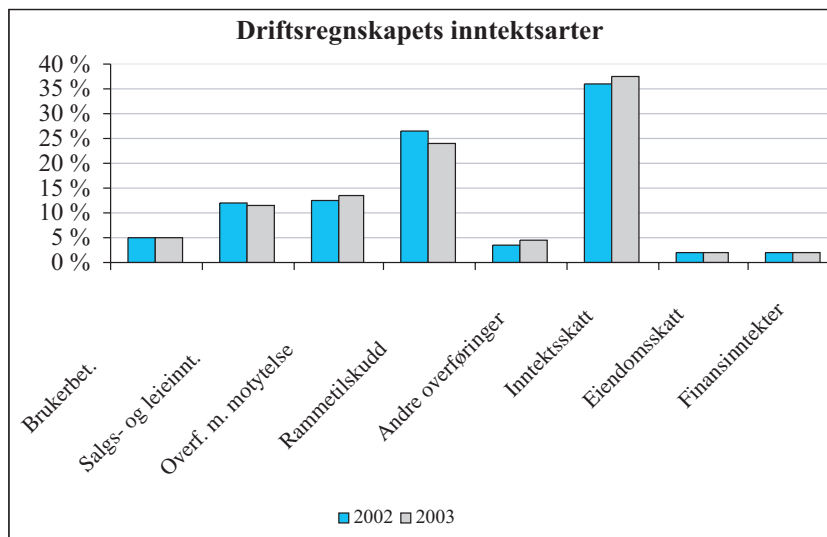
Refusjoner fra staten viser en økning fra 2002 til 2003 på 17,5%. Forklaringen er økning i følgende refusjoner/overføringer:

Andre statlige overføringer har økt med 27,2% fra 2002 til 2003, noe som hovedsakelig har sin forklaring i økning i statstilskudd barnehager og økning integreringstilskudd flyktninger.

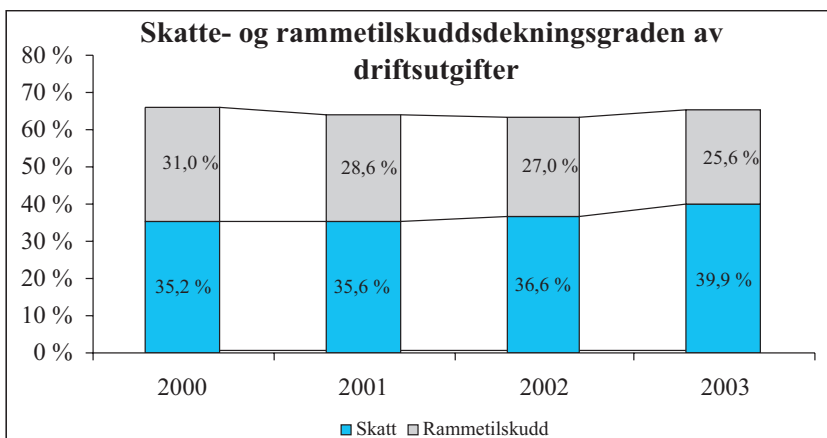
Driftsregnskapets inntektsarter

Skatteinntektene utgjorde i 2003 37,6% av kommunens inntekter, og var kommunens viktigste inntektskilde. Dette er en økning på 3,9% fra 2002. Rammetilskudd utgjorde 24,1% av kommunens inntekter, noe som er en nedgang på 9,7%.

Rentekompensasjon skoleanlegg	4 mio
Momskompensasjon	5,3 mio
Psykiatrimidler	1,2 mio
Sykelønsrefusjon	6,2 mio
Omsorgspenger	2 mio


Skatte- og rammetilskuddsdekningsgraden av driftsutgifter

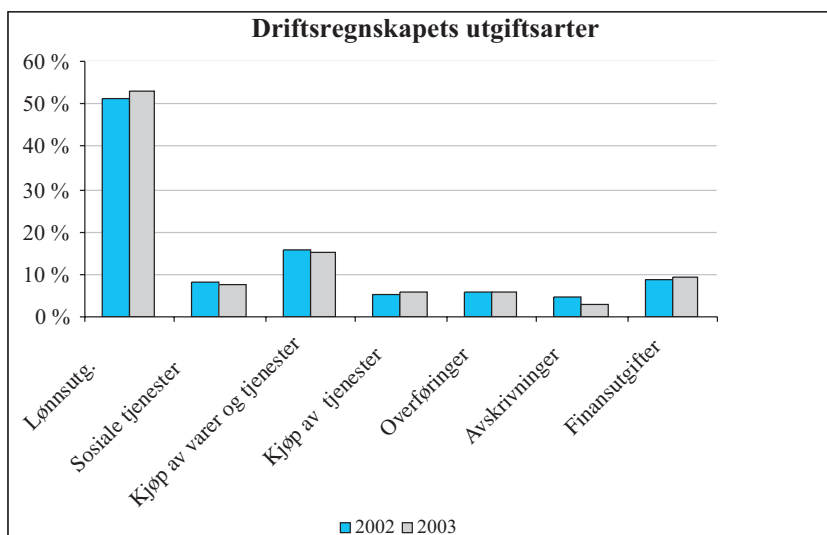
Dette nøkkeltallet viser hvor stor betydning skatteinntektene og rammetilskuddet har for finansieringen av den løpende virksomheten (driftsutgiftene). Figuren viser at skatte- og rammetilskuddsdekningsgraden har økt med 2%. Dette kan forklares veksten i utgifter er betydelig lavere enn veksten i skatt/rammetilskudd.



Resultat: Driftsutgiftene er 18 millioner lavere enn budsjettet. Differansen mellom det beregnede og det faktisk mottatte premieavviket medførte en inntektføring på 14,7 millioner i 2003 og er hovedforklaringen til avviket. Utover dette er det større og mindre avvik på utgiftsartene. Endringene i avskrivningen fra 2002 til 2003 skyldes endringer i måten å føre avskrivningene på selvkostområdene.

Premieavvik pensjon

Årets pensjonskostnader beregnes på bakgrunn av gitte forutsetninger og som et gjennomsnitt av de siste ti år, dette i henhold til regler fastsatt av KRD. Nytt er at differansen mellom det beregnede og det faktisk mottatte er premieavviket som føres i regnskap, positivt eller negativt. For Harstad har dette resultert i en inntektføring i 2003, mot en utgiftsføring i 2002.



Premieavviket for 2003 på 14,7 millioner har sammenheng med at det er innbetalt et likviditetsmessig større beløp enn den beregnede pensjonskostnad. Dette vil svinge fra år til år. Pensjonsforpliktelse skal beregnes på grunnlag av påløpte pensjonsforpliktelse tillagt virkninger av fremtidig lønnsvekst og pensjonsreguleringer. Dette skal gjøres på bakgrunn av medlemsbestanden pr. beregningsdato. Det er gjennomført en rydde jobb i medlemsbestanden mellom disse to årene. Dette antas som grunnen for en større del av endringen fra negativ til positivt premieavvik.

Driftsregnskapets utgiftsarter

Lønn og sosiale utgifter er den største utgiftsposten i driftsregnskapet, og utgjorde i 2003 60,7% av kommunens totale driftsutgifter. Dette er en økning på 3,2% sammenlignet med 2002. Det har samtidig vært en nedgang i antall stillinger i kommunen med 61,5 stillinger (egen tabell) noe som tilsvarer 4% reduksjon i stillinger. Årsaken til økning i lønn må derfor tilskrives lønnsoppjøret.

Brutto driftsutg i % av tot brutto driftsutgift

Grafen viser brutto driftsutgifter i % av totale brutto driftsutgifter på de 5 største områdene.

Lønn i % av tot lønnsutgifter

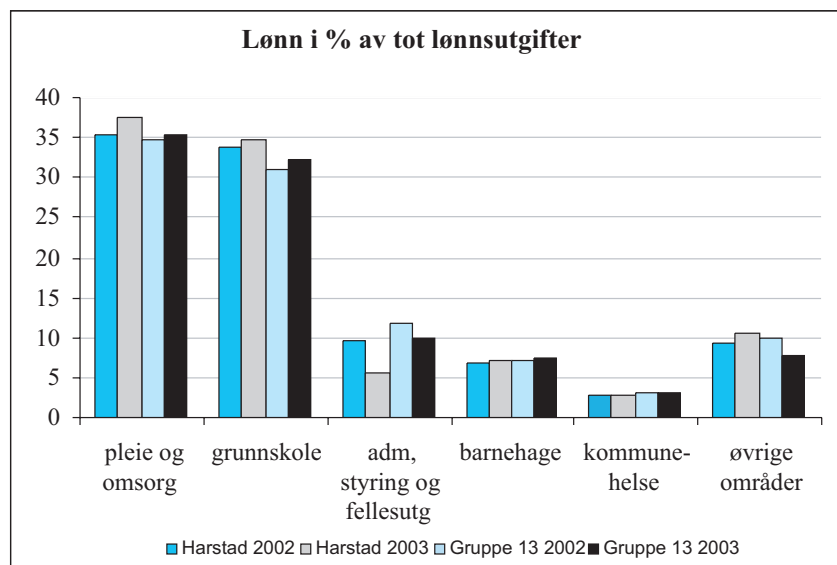
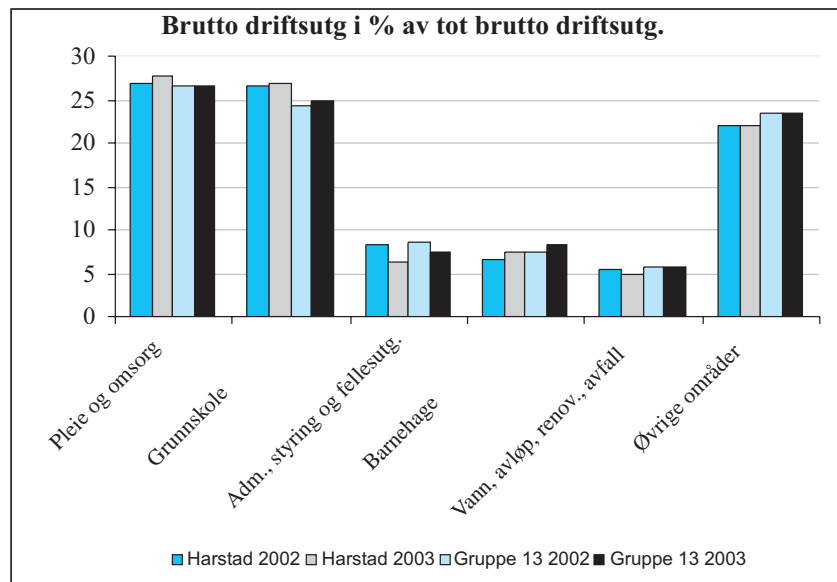
Grafen viser lønn i % av totale lønnsutgifter på de 5 største områdene.

KOSTRA-nøkkeltall

Harstad kommune er i KOSTRA sammenligningsgruppe 13 fra SSB. Gruppe 13 består av 36 store kommuner utenom de 4 største byene. I årsrapporten sammenligner vi derfor Harstad med gruppe 13 angående kostra-nøkkeltall for å kunne vurdere prioritering av tjenesteområder, produktivitet og dekningsgrader. Harstad har så langt i liten grad vedtatt og knyttet målsettinger til slike sammenligninger.

Effektiviseringsnettverkene

KS har organisert et effektiviseringsprosjekt med en del kommuner for å kunne bedre kvalitet og gi mer effektive tjenester. I noen tabeller i årsrapporten sammenlignes Harstad kommune med dette nettverket på kvalitetsindikatorer og produktivitetsindikatorer.



Realvekst i driftsutgifter og driftsinntekter

Dette viser hvordan virksomhetens volum har utviklet seg de siste årene. Utgifter og inntekter i den løpende virksomheten er utgangspunkt for beregningene, korrigert for avskrivninger, justert med konsumprisindeks. Diagrammet viser at den reelle inntektsøkningen har oversteget realveksten i driftsutgiftene. Kommunen har en realvekst i inntekter på 50,4 mill kroner og en realvekst i utgifter på 21,4 mill kroner.

Resultat: Eksterne finanstransaksjoner

Det er små avvik mellom regnskap og budsjett for 2003. Rente- og avdragsutgiftene har hatt en økning fra 2002 til 2003 på 6,7 millioner kroner noe som tilsvarer en økning på 8%. Tar en hensyn til at finansinntektene har hatt en nedgang, har eksterne finanstransaksjoner hatt en utgiftsøkning på 10,2%. Økningen i driftsinntekter er på 6%. Dette betyr at en stadig større andel av inntektene går til dekning av renter og avdrag.

Rente- og avdragsutgifter netto, i % av driftsinntektene, kommune

Rente og avdragsutgifter netto, i % av driftsinntektene beskriver i hvor stor del av driftsinntektene som går med til å dekke renter og avdrag, sammenlignet med kommuner i gruppe 13. Dette viser at Harstad kommune ligger betydelig over i rente- og avdragsbelastning.

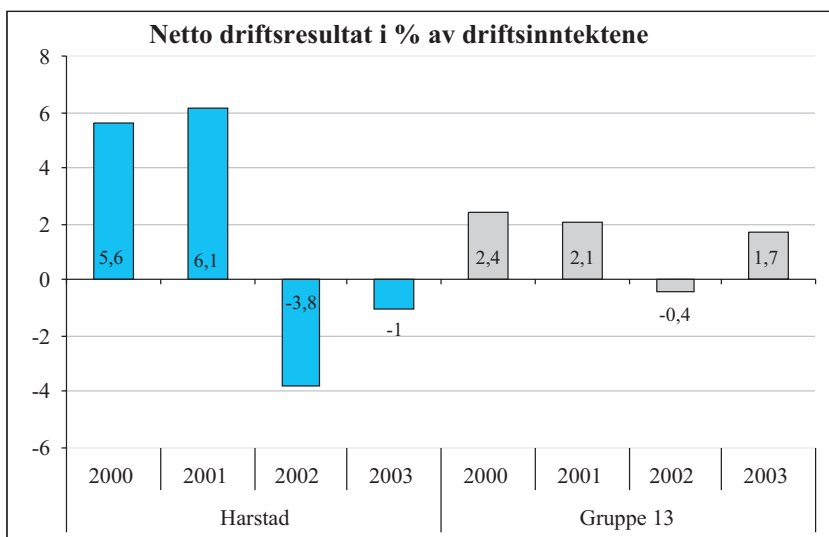
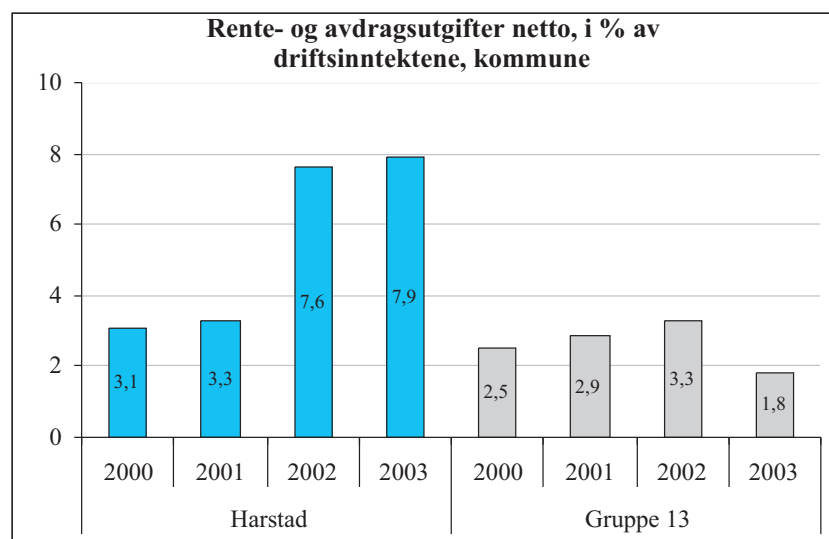
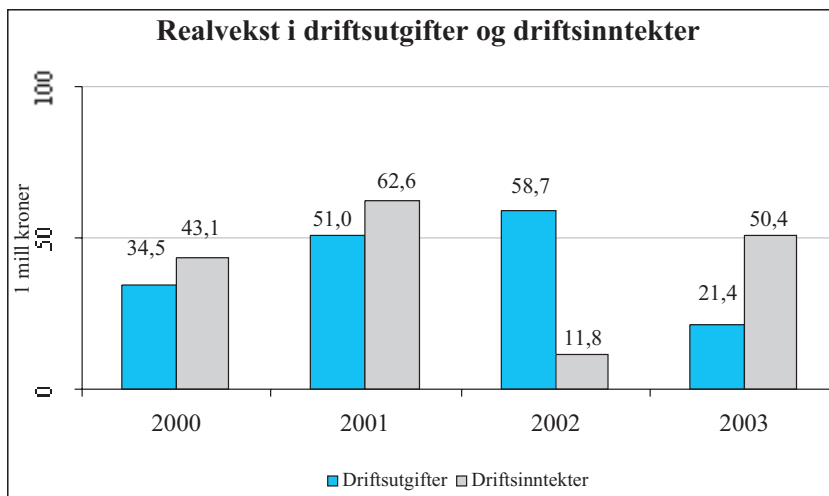
Resultat: Netto driftsresultat

Netto driftsresultat skal vise om kommunelovens krav er oppfylt: At dette dekker renter, avdrag på lån og nødvendige avsetninger. Driftsresultatet ble på minus 9,3 millioner kroner for 2003. Korrigert for nødvendige avsetninger (dekning av tidligere års underskudd og avsetning bundne fond) på 24,3 millioner kroner blir "resultatet" en minus på 33,6 millioner kroner. Dette er et indikasjon på at utgiftsnivået er for høyt.

Netto driftsresultat i % av driftsinntektene

Resultat: Regnskapsmessig mer/mindre forbruk
 Det ble et regnskapsmessig mindreforbruk på 5,8 millioner kroner.

Forklaringen til mindreforbruket med et negativt netto driftsresultat er at alle



disposisjonsfondene ble tømt i forbindelse med 2. avviksbehandling for å få kommuneøkonomien i "balanse". Totalt ble det hentet 35,7 millioner av disposisjonsfondene inn i driftsregnskapet. Dette er "engangspenger" som

kun er med på å forbedre resultatet for 2003. Et annet moment i dette er inntektsføringen av premieavviket på 14,7 mill. kr. som er med på å forbedre resultatet. Dette kommer som en utgift i 2004.

**Resultat: Måloppnåelse for den enkelte enhet**

Indikator: Regnskap = Budsjett. Evt. kommentar til avvik er beskrevet i rapportering fra den enkelte enhet.

Brutto utgifter/inntekter pr. enhet:

(Tall i 1 000)		Regnskap 2003			Regulert budsjett 2003			Avvik		
Tjeneste- og støtteenhet	Enhet	Utg.	Innt.	Netto	Utg.	Innt.	Netto	Utg.	Innt.	Netto
Ordfører/politiske styringsorg.	01	5 928	-879	5 050	5 511	-718	4 793	-417	161	-257
Rådmannen	02	2 768	-293	2 475	2 622	-293	2 329	-146	0	-146
Personal- og organisasjonsenh.	03	20 553	-3 846	16 707	21 819	-3 803	18 016	1 266	43	1 309
Økonomi- og utviklingsenheten	04	57 257	-36 141	21 116	58 948	-34 238	24 710	1 691	1 903	3 594
Administrasjonsenheten	05	15 099	-2 850	12 249	16 051	-2 394	13 657	952	456	1 408
Regnskapsenheten	06	4 851	-244	4 607	4 936	-233	4 703	85	11	96
Fellesområdet	09	127 901	-702 787	-574 885	132 656	-715 069	-582 413	4 755	-12 282	-7 528
Kemnerenheten	10	6 139	-1 447	4 692	6 004	-1 077	4 927	-135	370	235
Flyktningetjenesten	11	14 656	-16 009	-1 354	14 393	-15 251	-858	-263	758	496
Areal- og byggesaktjenesten	12	9 541	-4 146	5 395	10 323	-4 256	6 067	782	-110	672
Brann- og beredskaptjenesten	13	15 191	-3 483	11 708	14 929	-3 700	11 229	-262	-217	-479
Bygg- og eiendomstjenesten	14	57 633	-12 117	45 515	57 598	-12 436	45 162	-35	-319	-353
Drift- og utbyggingstjenesten	15	85 997	-79 609	6 388	88 644	-83 804	4 840	2 647	-4 195	-1 548
Kultur og fritidstjenesten	16	32 617	-9 726	22 891	33 048	-8 819	24 229	431	907	1 338
Helse og miljøtjenesten	17	38 784	-6 735	32 050	40 465	-7 763	32 702	1 681	-1 028	652
Sosialtjenesten	18	17 144	-5 379	11 765	18 947	-5 925	13 022	1 803	-546	1 257
Hjelpetjenesten	19	26 736	-2 515	24 221	25 127	-574	24 553	-1 609	1 941	332
Kaarbøjordet barnehage	30	2 331	-2 203	128	2 359	-2 231	128	28	-28	0
Hagebyen barnehage	31	3 412	-2 986	426	3 359	-2 989	370	-53	-3	-56
Barnely barnehage	32	3 637	-3 495	141	3 617	-3 454	163	-20	41	22
Seljestad barnehage	33	2 520	-2 489	31	2 522	-2 488	34	2	1	3
Stangneslia barnehage	34	4 607	-4 020	586	4 599	-3 986	613	-8	34	27
Breivika barnehage	35	2 144	-2 078	66	2 139	-2 185	-46	-5	-107	-112
Bergsens barnehage	36	2 325	-2 436	-111	2 332	-2 504	-172	7	-68	-61
Sletta barnehage	37	2 393	-2 265	129	2 497	-2 228	269	104	37	140
Sørbygda barnehage	38	2 368	-2 292	76	2 365	-2 301	64	-3	-9	-12
Medkila barnehage	39	3 193	-3 508	-315	3 270	-3 558	-288	77	-50	27
Aurora barnehage	40	4 364	-3 606	758	4 495	-3 548	947	131	58	189
Gausvik skole	50	2 957	-433	2 525	2 874	-307	2 567	-83	126	42
Medkila skole	51	15 626	-2 445	13 181	15 637	-2 350	13 287	11	95	106
Sørvik skole	52	7 446	-212	7 234	7 474	-196	7 278	28	16	44
Kila skole	53	18 059	-1 863	16 196	17 666	-1 679	15 987	-393	184	-209
Kanebogen skole	54	14 482	-2 356	12 126	14 140	-1 984	12 156	-342	372	30
Stangnes barneskole	55	6 731	-1 551	5 180	6 767	-1 402	5 365	36	149	185
Seljestad barneskole	56	17 585	-2 680	14 905	17 492	-2 746	14 746	-93	-66	-159
Seljestad ungdomsskole	57	19 420	-974	18 445	19 541	-987	18 554	121	-13	109
Harstad barneskole	58	14 359	-2 277	12 081	14 314	-2 336	11 978	-45	-59	-103
Harstad ungdomsskole	59	13 511	-4 425	9 086	13 841	-3 745	10 096	330	680	1 010
Hagebyen skole	60	20 443	-2 706	17 737	19 830	-2 968	16 862	-613	-262	-875
Bergsens skole	61	11 809	-1 915	9 894	11 821	-1 918	9 903	12	-3	9
Ervik skole	62	5 145	-724	4 421	5 342	-833	4 509	197	-109	88
Kasfjord skole	63	3 646	-783	2 863	3 678	-897	2 781	32	-114	-82
Aun skole	64	1 040	-39	1 002	1 154	-75	1 079	114	-36	77
Lundenes sk. og Finnvika bh.	65	6 954	-1 080	5 874	7 154	-1 067	6 087	200	13	213
Alvestad skole	66	2 915	-816	2 099	3 287	-899	2 388	372	-83	289
Fauskevåg skole	67	2 460	-330	2 130	2 428	-338	2 090	-32	-8	-40
Voksenoppl. og spes.ped. senter	79	15 064	-9 969	5 095	14 764	-9 720	5 044	-300	249	-51
Psykiatritjenesten	80	13 140	-1 710	11 430	11 854	-690	11 164	-1 286	1 020	-266
Hjemmetjenesten sør	81	24 335	-3 887	20 448	24 671	-3 572	21 099	336	315	651
Hjemmetjenesten sentrum	82	34 421	-6 923	27 497	34 445	-6 816	27 629	24	107	132
Hjemmetjenesten nord	87	30 065	-6 107	23 958	30 002	-6 377	23 625	-63	-270	-333
Kanebogen boenheter	88	14 153	-2 163	11 990	13 423	-1 946	11 477	-730	217	-513
Sørvik bo- og servicesenter	89	16 561	-3 272	13 289	15 640	-2 935	12 705	-921	337	-584
Sama sykehjem	90	20 590	-5 081	15 509	20 013	-4 744	15 269	-577	337	-240
Slottet sykehjem	91	19 849	-5 018	14 831	19 489	-4 985	14 504	-360	33	-327
Stangnes sykehjem	92	12 965	-2 978	9 987	12 777	-2 810	9 967	-188	168	-20
Harstad sykehjem	93	30 220	-6 913	23 307	29 573	-6 509	23 064	-647	404	-243
Olavsgården sykehjem	94	17 665	-4 492	13 173	17 181	-4 191	12 990	-484	301	-183
Sum		1 005 704	-1 005 704	0	1 013 847	-1 013 847	0	8 143	-8 143	0



Forklaring avvik regnskapet på fellesområdet

	Regnskap	Budsjett	Avvik	
Skatt, rammetilskudd og refusjoner				
Kompensasjonstilskudd omsorg/sykehjem	-6 758	-7 338	-580	Mindreinntekt
Rammetilskudd	-224 154	-235 703	-11 549	Mindreinntekt
Skatt på inntekt og formue	-349 358	-348 307	1 051	Merinntekt
Rente/avdrag - inntekt/utgift				
Renteutgifter	37 473	35 223	-2 250	Merutgift
Avdragsutgifter	47 818	48 827	1 009	Mindreutgift
Renteinntekter	-4 448	-5 000	-552	Mindreinntekt
Renteinntekt	-1 520	0	1 520	Merinntekt
Pensjon				
Pensjon funksjonærer	2 001	12 872	10 871	Mindreutgift
Pensjon sykepleiere	-355	0	355	Merinntekt
Pensjon lærere	301	538	237	Mindreutgift
Arbeidsgiveravgift	-726	0	726	Merinntekt
Diverse fond/inntekt/utgift				
Økt arbeidsgiveravgift av avsatte feriepenge	840	0	-840	Merutgift
Sykelønnsrefusjon (inntektsført på den enkelte enhet)	-59	-1 709	-1 650	Mindreinntekt
Renteinntekter Hålogaland Kraft(forventet 6% rente, fikk 5,5%)	-2 640	-2 880	-240	Mindreinntekt
Sum fellesområdet	-501 587	-503 477	-1 890	
Sum enheter (inkl. feriepenge av sykelønnsref - inntekt på kr. 1 650 000)	574 885	582 413	7 528	
Regnskapsmessig overskudd			5 798	



Investeringsregnskapet – økonomisk oversikt

viser utgiftene ved kommunens investeringer og utlån i løpet av året, og hvordan disse er finansiert.

	Regnskap 2002	Regnskap 2003	Budsjett 2003	Avvik
<i>Inntekter</i>				
Salg av driftsmidler og fast eiendom	2,8	3,7	4,2	-0,5
Andre salgsinntekter	0,4	0,3	-	0,3
Overføringer med krav til motytelse	3,3	14,2	1,5	12,7
Statlige overføringer	1,7	-	4,8	-4,8
Andre overføringer	1,9	2,2	-	2,2
Renteinntekter, utbytte og eieruttak	2,3	2,2	2,3	-0,1
Sum inntekter	12,4	22,7	12,8	9,9
<i>Utgifter</i>				
Lønnsutgifter	1,4	1,5	-	1,5
Kjøp av varer og tj som inngår i tj.produksjon	148,9	121,5	105,2	16,3
Kjøp av tjenester som erstatter tj.produksjon	-	17,4	-	17,4
Renteutgifter, provisjoner og andre fin.utg.	3,6	4,9	2,3	2,6
Sum utgifter	153,8	145,3	107,5	37,8
<i>Finansransaksjoner</i>				
Avdragsutgifter	5,8	27,4	25,6	1,8
Utlån	3,7	4,1	5,0	-0,9
Avsetninger til bundne fond	4,1	6,8	-	6,8
Avsetninger til likviditetsreserve	1,3	-	-	-
Sum finansieringstransaksjoner	15,0	38,3	30,6	7,7
Finansieringsbehov	156,4	161,0	125,3	35,7
<i>Dekket slik:</i>				
Bruk av lån	129,0	120,7	100,9	19,8
Mottatte avdrag på utlån	5,7	9,8	1,4	8,4
Overføringer fra driftsregnskapet	5,6	1,8	1,8	-
Bruk av disposisjonsfond	9,2	0,4	1,0	-0,6
Bruk av ubundne investeringsfond	3,3	0,3	-	0,3
Bruk av bundne fond	3,6	28,9	20,2	8,7
Sum finansiering	156,4	161,8	125,3	36,5
Udekket/udisponert	-	0,8	-	0,8

Det er til dels store avvik mellom regnskap og budsjett på inntektssiden, utgiftssiden og i finansieringen. Dette er fordi kostnadsoverslagene for det enkelte prosjekt over år ikke er lik den virkelige kostnadsutviklingen på prosjektene.

Resultat: Inntekter

Det er merinntekter på 9,9 millioner kroner i forhold til budsjettet. 11 millioner av merinntektene skyldes oppstartstilskudd Slottet sykehjem som er budsjettert tidligere år.

Resultat: Utgifter

Når sum utgifter viser en merutgift på 37,8 millioner kroner har dette sin bakgrunn i at inntekten er budsjettert på tidligere år.

Resultat: Finansieringstransaksjoner

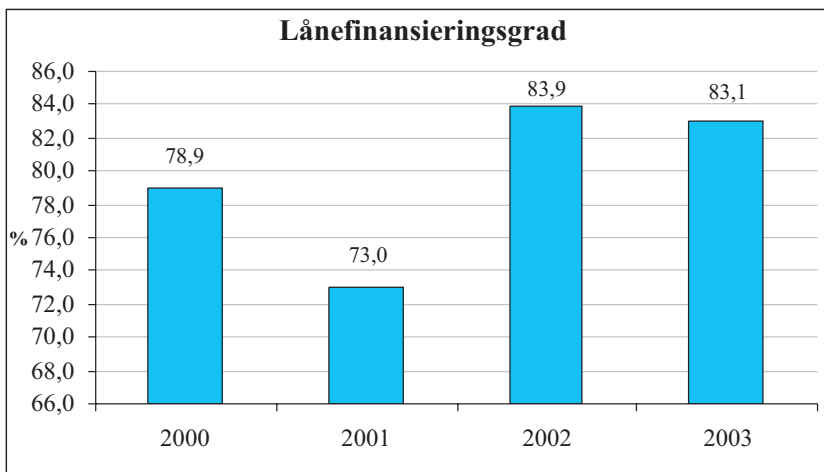
Økning i avdragsutgifter fra 2002 til 2003 på 21,6 millioner kroner skyldes ekstraordinære avdrag på lån.

**Resultatmål: Reduksjon av langsiktig gjeld**

Indikatorkrav: Minimum 20% egenkapitalfinansiering

Resultatvurdering:

Grafen viser at lånefinansieringsgraden på investeringene ligger over måltallet for 2003. Høy lånefinansieringsgrad medfører redusert handlefrihet som følge av store utgifter til renter og avdrag. Kommunen har ikke klart å oppfylle 20% egenkapitalfinansiering.

**Oversikt over prosjektene i investeringsregnskapet**

Inv. nr.	Prosjektnavn	Ramme	Forbr. tom 2002	Forbr. i 2003	Status 31.12.03	Ferdig	Kommentar
Personal- og organisasjonsenheten							
030 001	Saksbehandlingssystem	3 145	2 580	482		2004	Ferdig april 2004
030 002	Nytt økonomisystem (ink barnehagesyst.)	4 040	582	2 315		2004	Ferdig juni 2004
030 003	Server i åpent og lukket nett	570	0	344		2004	
030 004	Datakabling mellom rådhusene	130	0	129		2004	
Skatt, finans med mer							
090 999	Diverse kjøp salg av aksjer og andeler.			27			
Areal- og byggesakstjenesten							
120 000	Kobling kartverk mot KOMFAKT	4 306	2 530	222			
Bygg- og eiendomstjenesten							
140 000	Tilbygg Hagebyen barnehage	5 000	299	1 452	Bygg	2004	
140 001	Brannsynspålegg rådhuset	950	776	57	Bygg	2004	
140 002	Rådhus 1b, utskiftning lysanlegg	835	40	570	Bygg	2004	
140 003	Lokaler arbeidslag	150	0	187	Ferdig	2003	
140 004	Kila skole	120 000	64 811	42 363	Bygg	2004	
140 005	Medkila ungdomsskole		2 183	0	Avsluttet		
140 006	Tiltak miljørettet helsevern barnehager	5 392	1 576	1 887	Bygg	2005	
140 007	Tiltak miljørettet helsevern skoler	15 288	3 100	3 334	Bygg	2005	
140 008	Hagebyen skole renovasjon/ombygging	64 600	1 186	4 825	Bygg	2005	
140 009	Forprosjekt Seljestad barneskole	20 250	6 687	12 696	Ferdig		
140 010	Ervik skole, nytt tak m.m.	2 600	1 057	1 364	Ferdig		
140 011	Seljestad ungd. Skole-ventilasjonsanlegg		0	0	Forst		
140 012	Ungdommens hus	7 200	108	1 159	Bygg	2004	
140 013	Ventilasjonsanlegg kino	100	54	5	Forst	Utsatt	
140 014	Øvingslokaler for band	850	18	133	Detalj	Utsatt	
140 015	Brannsynspålegg skoler	300	29	3	Bygg	2004	
140 016	Kanebogen skole-SD anlegg	250	0	229	Bygg	2003	
140 017	Slottet bo- og servicesenter	73 800	59 438	14 629	Ferdig		
140 018	Bergsvågen sykehjem	101 751	635	4	Skiss	2006	
140 019	Stangnes bokollektiv	19 978	180	79	Forpr	2005	
140 020	Sykehjem sør	80 500	109	1 603	Forpr/Detalj	2005	
140 021	PU-boliger	85	85	0	Forst	Utsatt	
140 022	Carport hjemmetjenesten sør	300	125	182	Ferdig		
140 023	Utbedring hybelhus Stangnes	2 251	1 291	1 407	Overt		
140 024	Brannsikring Olavsgården	300	246	290	Overt		
140 025	Boliger for bostedsløse	75	27	105	Avsluttes		
140 026	Utbedring Fagerlia sykehjem	833		826	Ferdig		
140 027	Midlertidig bolig - Elveveien	433	17	495	Ferdig		
140 028	Sprinkelanlegg Stangnesv. 41 "Hybelhus"	650	-	538	Bygg		
140 029	Bergsengevegen 5	9 600	8 851	131	Avsluttet		



Inv. nr.	Prosjektnavn	Ramme	Forbr. tom 2002	Forbr. i 2003	Status 31.12.03	Ferdig	Kommentar
140 030	Brannsikring Lundenes	750	750	82	Avsluttet		
140 031	Signalprosjekt	6 315	6 054	144	Ferdig		
140 032	HMS Oppvekst og kultur	815	153	14	Bygg		
140 033	Ombygging rådhusene arealdisponering	1 546	1 356	150	Ferdig		
140 034	Kila skole-nærmiljøanlegg		0		Bygg	2004	Finansiering i hovedpr.
140 035	Seljestad barnsskole-nærmiljøanlegg	500	0	440	Bygg	2004	
140 036	Carport Sentrum		409	113	Avsluttet		
Drift- og utbyggingstjenesten							
150 000	Åsegarden, overtakelse veg, vann, avløp	3 529	3 289		Avsluttet		
Drift- og utbyggingstjenesten - Vei og trafikk							
151 000	Fortau og gatelys Bårnakkveien	800	0	787	Ferdig	2003	
151 001	Gatelys: Nytt styringssystem	300	0	296	Avsluttet		
151 002	Utskiftning parkeringsautomater		0	1 025	Avsluttet		
151 003	Utbedring St. Olagsgt.	742	0		Forprosjekt	2005	Samkjøres VA
151 004	Veglys Kaldalen	120	0	109	Avsluttet		
151 005	Parkeringshus Trekanten	21 200	9 100	13 504	Ferdig		Sluttbeh entrepr. pågår
151 006	Parkeringshus Kullager	7 700	183	7 419	Ferdig		
151 007	Torvet	13 215	12 971	233	Ferdig		Gjenstår noe etterarb.
151 008	Kanebogen utb. arealer tilrettelegging Vva	2 370	2 240	37	Avsluttet		
151 009	Gamle kirkeveg	1 705	1 789	-93	Avsluttet		
151 010	Parkering Ullstasjon	2 555	2 396	33	Avsluttet		
151 011	Nessevegen opprusting	1 088	540		Bygg	2004	Etablering snuplass
151 012	Asfaltering parkeringsplass Rådhuset	165		142	Avsluttet		
151 013	Styring gatelys	900	848	22	Avsluttet		
151 014	Innfordringssystem parkering	165	0	0	Detaljprosjekt	2004	Under utprøving
Drift- og utbyggingstjenesten - Samaanlegget							
152 000	Sama: Utskiftning gearkasse YZ 44994	300	0	214	Avsluttet		
152 001	Sama: Utskiftning snøfres	300	0	108	Avsluttet		
Drift- og utbyggingstjenesten - Vann							
153 001	Vann: Blåbærhaugen - Bergsodden	2 943	1 608	50	Avsluttet		
153 002	Vann: Høydebasseng Blomjoten	9 600	106	5 143	Bygg	2004	
153 003	Vann: Utstyr lekkasjesøk	260	83	167	Avsluttet		
153 004	Vann: Kaarbø-Normannsgt.	3 504	3 465		Avsluttet		
153 005	Vann: Seljestad øvre	1 760	906	262	Ferdig	2003	Oppgjør etter konkurs
153 006	Vann: Seljestad nedre	3 600	34	8	Forprosjekt	2004	Del 1 av 3 utføres i 2004
153 007	Vann: Samasjøvegen	2 400	1 010	1 456	Avsluttet		
153 008	Vann: Laugen - Blåveisbakken	1 700	16	3	Forprosjekt	2005	Samkjøres med avløp
153 009	Vann: Gangsås Allè utskiftning	1 200	1 111	116	Ferdig		
153 010	Vann: I.Kilbotn høydebasseng	5 000	114	3 167	Bygg	2004	
153 011	Vann: Blomjoten - Melvik	1 700	837	591	Ferdig	2003	Sluttoppgjør pågår
153 012	Vann: Sjøledning Kila - Kanebogen	300	0	125	Forprosjekt	2005	Prosjektering pågår
153 013	Vann: Ledning Gamle Stangesvei	1 600	28	1 325	Avsluttet		
153 014	Vann: Ruggevik - Kila	7 058	6 376	652	Ferdig		Sluttoppgjør for retten
153 015	Vann: Gemeni VA	200		200	Avsluttet		
153 016	Vann: Standardheving småverkene	300		0	Skisseprosjekt	2004	
153 017	Vann: Møkkeland	2 000		0	Forprosjekt	2004	Samkjøres med fortau
153 018	Vann: Trykkøkning søsterstien	600		240	Detaljprosjekt	2004	
153 019	Vann: I.Kilbotn høydeb. pumpestasjon	0		0	Bygg	2004	Inngår i prosjekt 153010
Drift- og utbyggingstjenesten - Avløp							
154 001	Avløp: Blåbærhaugen - Bergsodden	3 850	1 407	203	Avsluttet		
154 002	Avløp: Kaarbø - Normannsgt.	7 761	7 722	0	Avsluttet		
154 003	Avløp: Seljestad øvre	4 110	1 885	2 447	Ferdig	2003	Oppgjør etter konkurs
154 004	Avløp: Seljestad nedre	4 200	13	58	Forprosjekt	2005	Del 1 av 3 utføres i 2004
154 005	Avløp: Samasjøvegen	3 070	1 371	1 847	Ferdig	2003	
154 006	Avløp: Nedre Skoleveg	1 700	731	770	Ferdig	2003	Del av konkursoppgjør
154 007	Avløp: Revsbakken RA	200	0	1	Forprosjekt	2005	Tilpassret statlige krav
154 008	Avløp: Torvet - Grandkrysset	2 950	2 840	82	Avsluttet		
154 009	Avløp: Gangsås Allè utskiftning	1 052	978	15	Ferdig	2003	Sluttoppgjør pågår
154 010	Avløp: I.Kilbotn høydebasseng	1 200	102	920	Bygg	2004	
154 011	Avløp: PS Rødbergveien	1 000	4		Forprosjekt	2004	



Inv. nr.	Prosjektnavn	Ramme	Forbr. tom 2002	Forbr. i 2003	Status 31.12.03	Ferdig	Kommentar
154 012	Avløp: Laugen	2 400	1	3	Forprosjekt	2005	
154 013	Avløp: Ledning Gamle Stangnesvei	1 600	28	1 219	Avsluttet		
154 014	Avløp: Ruggevik - Kila	7 737	7 537	317	Ferdig		Sluttoppgjør for retten
154 015	Avløp: Botnelva	1 300		20	Forprosjekt	2004	
154 016	Avløp: Seljestad nedre pumpestasjon	500		0	Forprosjekt	2005	Samkjøres prosj. 154004
154 017	Avløp: Samasjøvegen pumpestasjon	250		0	Ferdig	2003	Inngår i prosjekt 154005
154 018	Avløp: Nedre Skoleveg pumpestasjon	300		0	Ferdig	2003	Inngår i prosjekt 154006
Kultur og fritidstjenesten							
160 000	Tribuner i Harstadhallen			546			
160 001	Lysløype folkeparken			88			
Seljestad barneskole							
560 000	Inventar og utstyr "Nybygg"	500		483		2004	
Seljestad ungdomsskole							
570 000	IKT-investering Seljestad ungdomsskole	500		483		2004	
Sama sykehjem							
900 000	Ombygging Sama sykehjem	500	0	62	Bygg	2004	

Følgende investeringsprosjekt har ved regnskapsavleggelsen merforbruk. For å dekke opp merforbruket er midler hentet midlertidig fra "Diverse tomtsalg/kjøp".

Prosj.	Navn	Beløp
030003	Server i åpent nett	343 506
140003	Lokaler arbeidslaget	37 340
140017	Slottet	266 643
140023	Utbedring hybelhus Stangnes	446 487
140025	Boliger for bostedsløse	57 481
140027	Midlertidig bolig - Elveveien	61 930
140031	Signalprosjektet	24 853
151005	Parkeringshus Trekanten	1 393 530
	Sum	2 631 770



Balansen viser kommunens bokførte eiendeler, gjeld og egenkapital pr 31. desember. Utviklingen i balansen over tid er interessant for å kunne bedømme kommunens likvide stilling,

og det gis derfor en oversikt over utviklingen de siste fire årene.

	Regnskap 2000	Regnskap 2001	Regnskap 2002	Regnskap 2003	Endr. 02- 03 i mill kr
EIENDELER					
Anleggsmidler	1 158,3	1 250,7	1 876,6	2 081,8	205,2
<i>Herav:</i>					
Faste eiendommer og anlegg	1 065,7	1 102,5	1 104,5	1 213,7	109,2
Utstyr, maskiner og transportmidler	26,5	25,7	35,8	38,4	2,6
Utlån	51,2	99,4	97,3	91,6	-5,7
Aksjer og andeler	14,9	23,2	21,0	21,0	-
Pensjonsmidler	-	-	618,0	717,0	99,0
Omløpsmidler	259,8	296,6	298,7	252,8	-45,9
<i>Herav:</i>					
Kortsiktige fordringer	77,0	107,8	90,1	121,7	31,6
Premieavvik	-	-	0,2	14,7	14,5
Aksjer og andeler	-	50,8	71,7	22,0	-49,7
Obligasjoner	-	1,0	0,8	0,7	-0,1
Kasse, postgiro, bankinnskudd	182,8	137,0	135,9	93,8	-42,1
SUM EIENDELER	1 418,1	1 547,4	2 175,3	2 334,6	159,3
EGENKAPITAL OG GJELD					
Egenkapital	648,0	751,7	456,1	458,2	2,1
<i>Herav:</i>					
Disposisjonsfond	10,0	30,2	20,3	0,9	-19,4
Bundne driftsfond	41,4	52,9	59,0	24,2	-34,8
Ubundne investeringsfond	8,2	8,2	5,0	4,7	-0,3
Bundne investeringsfond	31,2	12,2	12,7	14,5	1,8
Regnskapsmessig mindreforbruk	11,0	17,5	-	5,8	5,8
Regnskapsmessig merforbruk	-	-	-26,0	-13,0	13,0
Udisponert i inv.regnskap	-	-	-	1,2	1,2
Udekket i inv.regnskap	-	-	-	-0,4	-0,4
Likviditetsreserve	-21,5	-13,1	-11,8	-11,8	-
Kapitalkonto	567,6	643,8	397,0	432,1	35,1
Langsiktig gjeld	641,1	638,8	1 529,8	1 690,3	160,5
<i>Herav:</i>					
Pensjonsforpliktelser	-	-	794,3	918,9	124,6
Ihendehaverobligasjonslån	-	300,6	392,1	480,6	88,5
Sertifikatlån	-	-	-	-	-
Andre lån	641,1	338,2	343,4	290,7	-52,7
Kortsiktig gjeld	129,0	156,9	189,3	186,2	-3,1
<i>Herav:</i>					
Kassekredittlån	-	-	-	-	-
Annen kortsiktig gjeld	129,0	156,9	187,0	186,2	-0,8
Premieavvik	-	-	2,4	-	-2,4
SUM EGENKAPITAL OG GJELD	1 418,1	1 547,4	2 175,3	2 334,6	159,3

Anleggsmidler:

Verdien på anleggsmidlene har økt fordi investeringene i 2003 i eiendommer og anlegg er større enn avskrivningene på anleggsmidlene, samt at pensjonsmidlene har økt.

Omløpsmidler:

Kortsiktige fordringer har økt med 31,6 millioner kroner, noe som betyr at kommunen har mer utestående enn tidligere. 20,1

millioner av dette skyldes regnskapstekniske føringer i forbindelse med årsavslutning. 5,4 millioner skyldes økning moms-kompensasjon. Premieavviket har økt; for kommentar se under driftsregnskapet. Nedgangen i aksjer og andeler skyldes nedgang i engasjement i Terra rente og Terra sparebank. Reduksjonen i de mest likvide midlene (kasse, bank) skyldes i all hovedsak en reduksjon i innestående på driftskontoen.



Egenkapital:

Nedgangen i fond skyldes at alle fondsmidler ble brukt ved inndekning 2. avvaksrapport (14,2 mio kroner), samt at det er foretatt ekstraordinær nedbetaling på lån (37,6 mio kroner). 13 mio kroner av det regnskapsmessige merforbruket fra 2002 er inndekt i 2003. Likviditetsreserven er på -11,8 mio kroner, den bør være større enn 0,-.

Langsiktig gjeld

Resultatmål: Reduksjon av langsiktig gjeld

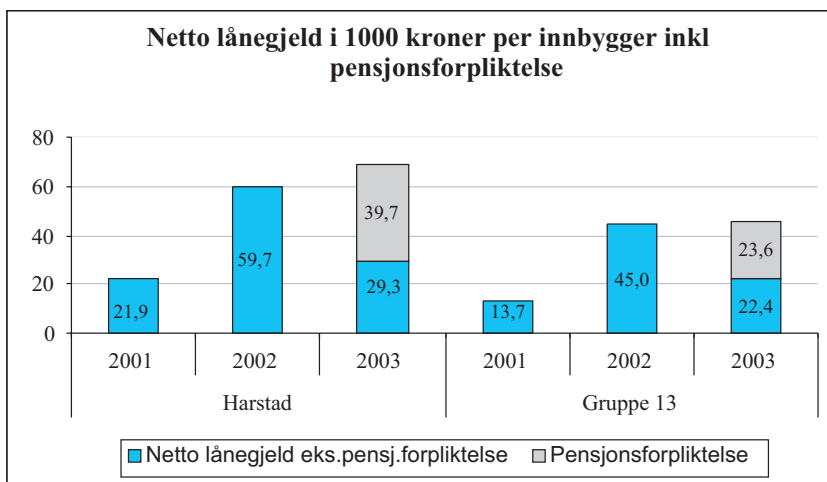
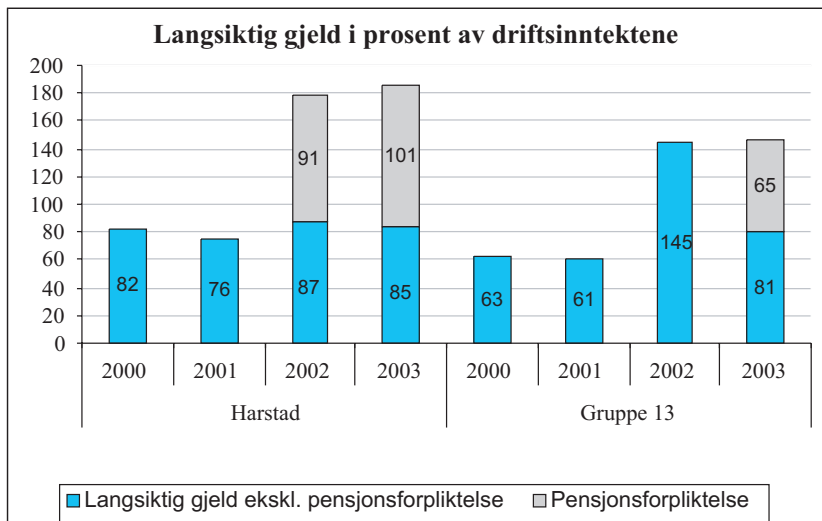
Pensjonsforpliktelsene har økt med 124,6 mio kroner. Det er en dreining fra andre lån til ihendehaverobligasjonslån. Lånegjelden til kommunen har totalt sett økt med 35,8 mio kroner. Harstad kommune har ikke oppnådd resultatmålet reduksjon av langsiktig gjeld.

Langsiktig gjeld i prosent av driftsinntekter

Grafen viser utviklingen i kommunens gjeldsforpliktelse i forhold til driftsinntektene. For 2002 er det ikke KOSTRA tall på andelen som vedrører pensjonsforpliktelse. Økningen fra 2001 til 2002 skyldes endring i føring av pensjonsforpliktelse. Gjeldsandelen i forhold til driftsinntektene har gått ned, men ligger over gruppe 13.

Netto lånegjeld i 1000 kroner per innbygger inkl. pensjonsforpliktelse

Grafen viser gjeldsforpliktelsen i kroner pr. innbygger. Netto lånegjeld for 2002 er inklusive pensjonsforpliktelse, da det ikke var egne tall på dette for 2002.





Resultater på tjenesteområdene

Skoler

Grunnskolen har gjennomført innsparinger i 2003 ved at 25 stillinger er fjernet samtidig som grunnleggende forutsetninger i form av elevtall og skolestruktur er de samme.

Innsparingene er ikke ledsaget av reduserte kvalitetsmål. De politiske vedtak forutsetter derfor en effektivisering av ren drift. Samtidig ser vi at samfunnsendringene produserer nye utfordringer for skolene. Kombinasjonen reduserte ressurser og økte utfordringer skaper en del frustrasjon. Skolesektoren erkjenner behov for utvikling og fornyelse, og arbeidet i Kvalitetsutvalget for skole indikerer vilje til dette.

Utvikling krever imidlertid også ressurser: Økt kompetanse koster, endringsprosesser koster både tid og penger, nye undervisningsformer forutsetter nye læremidler, nye læringsarenaer og bygningsmessige endringer, osv.

1. november 2003 ble Kvalitetsutvalget for skole etablert som et organ med ansvar for kvalitetsutviklingen i grunnskolen i Harstad. Utvalget består av alle rektorene samt ass. rådmann, skolefaglige rådgivere, PPD og hovedtillitsvalgte i Utdanningsforbundet.

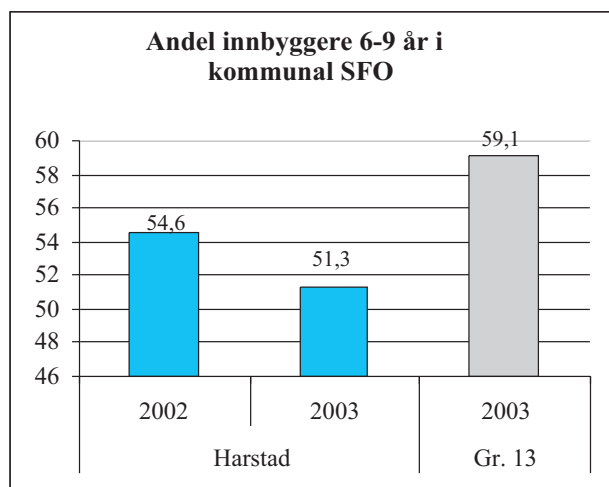
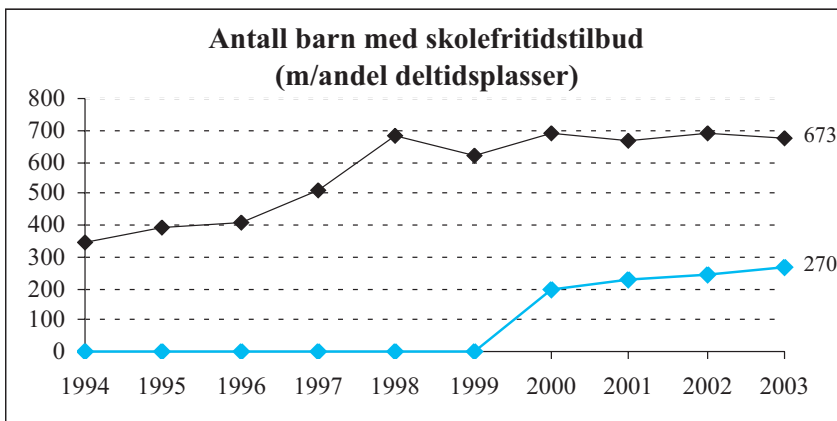
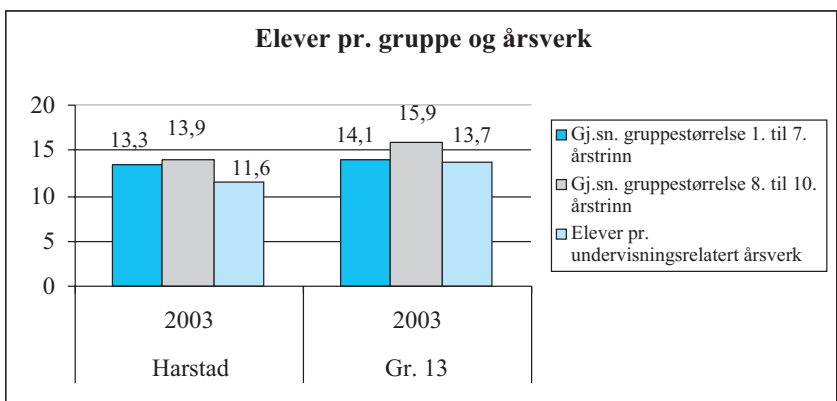
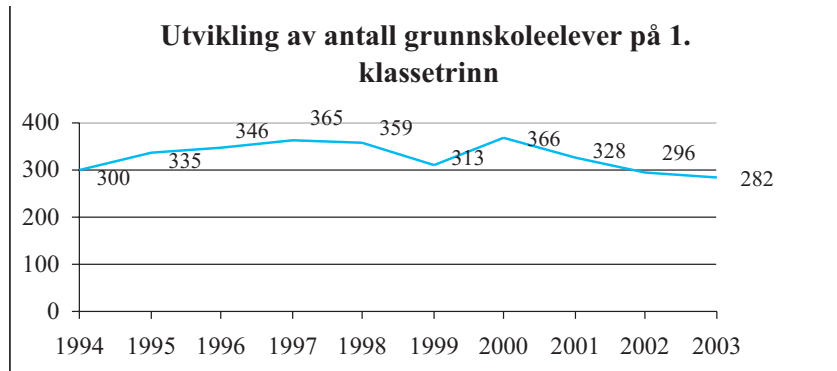
I fjor behandlet k-styret sak om effektivisering i skolesektoren gjennom å fylle opp klasser og om nødvendig flytte elever. Muligheten for å legge ned skoler og SFO tilbud har også vært et tema. Det ble etablert et eget tilbud til vanskeligstilte elever, ALA – alternativ læringsarena.

Graf s1

Graf s5

Graf s6

Graf s7



**Oversikt over elevtall og stillingshjemler i skolene:**

År	Antall elever	Antall klasser (inkl. ekstra klassesdeling)	Stillingshjemler	Generell styrkning i antall stillinger
2001	3332	172	376	97
2002	3311	176	375	90
2003	3317	171	350	48

Tabellen viser et forholdsvis stabilt elevtall og en markant nedgang i tildelte undervisningsressurser.

Resultater under fokusområdene i målekartet:**Samfunn****Resultatmål: Gode holdninger og sosial kompetanse hos elever**

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Trivsel / Trygghet	5,6	5,6	-1 %
Respekt	5,3	4,8	- 18 %
Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3			

Resultatvurdering: Her ser vi en markant nedgang på indikatoren "Respekt". Nedgangen kommer i sin helhet på ungdomstrinnet (barnetrinnet har en svak oppgang). Resultatet for ungdoms-

trinnet er 4,45. Dette er noe under ønsket resultat på 5. Resultatene når det gjelder Trivsel og trygghet er gode. Det er likevel enkelttilfeller fra både foresatte og elever som angir dårlig

trivsel og som føler seg utrygg på skolen. I arbeidet for en mobbefri skole i Harstad blir det viktig å ha fokus på dette videre.

Org./personell**Resultatmål: Godt arbeidsmiljø**

	2001	2002	2003	Endring
Sykefravær	6,9%	7,7%	9,5%	+ 37,6 %
Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005.				

Skolesektoren ligger dårlig an i forhold til mål om en reduksjon på 20% i perioden 2001 – 2005. Det er vanskelig å noe sikkert om sammenhengen, men en

mulighet er at nedtrekket på 25 stillinger kombinert med opprettholdelse av kvalitet kan få slike konsekvenser.

Resultat fra medarbeiderundersøkelsene

Hovedindikatorer	2002	2003	End.%
DELAKTIGHET OG INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	4,47	5,10	+14,1
FELLESSKAP OG SAMARBEID I FORHOLD TIL KOLLEGER HOVEDINDIKATOR	5,01	5,02	+0,0
FYSISK ARBEIDSMILJØ HOVEDINDIKATOR	3,57	4,03	+12,9
KVALITET OG KOMPETANSE HOVEDINDIKATOR	4,43	4,89	+10,4
LEDELSE HOVEDINDIKATOR	4,81	5,06	+5,2
MOBBING, TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN HOVEDINDIKATOR	5,62	5,70	+1,4
HELHETSURDERING HOVEDINDIKATOR	4,33	4,73	+9,2
Gjennomsnitt	4,61	4,93	+7,2

Tabellen er en samlet framstilling av svarene fra alle ansatte grunnskolen. Her er det en markert framgang i forhold til 2002. Det er imidlertid stor forskjell mellom skolene; fra høyest: 5,41

til lavest: 4,07. Også her kommer barneskolene gjennomgående best ut. Dette er nok en indikasjon på at ungdomstrinnet bør ha fokus i det videre utviklingsarbeidet.



Tjeneste/brukere

Måleindikator/-krav	G13 2003	Gj. snitt eff. nettverk 2003	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3				
Elever	4,2	4,1	4,4	4,6
Foresatte	4,5	4,5	4,5	4,8
Brt. driftsutgifter pr. elev	56 207	58 023	57 919	59 917

(Spørreundersøkelser som eff. nettverkene i regi av KS anvender er noe forskjellig fra Harstad, slik at resultatene er ikke metodisk 100% sammenlignbar) Resultatvurdering:

Tabellen viser at gjennomsnittlig brukertilfredshet er bedre både for foreldre og elever i Harstad i forhold til sammenlignbare kommuner. Det er jo også gledelig å kunne notere framgang.

Når det gjelder Korrigerte brutto driftsutgifter til grunnskole pr. elev ligger Harstad litt over gjennomsnittet for G13, ca 6,6%.

Hovedresultat av brukerundersøkelse:

Skala: 1 - 6, der 6 er best.

Foreldre og elever

	2002	2003	End. i %
ANTALL FORELDRE OG ELEVER SOM HAR DELTATT I UNDERSØKELSEN	4805	1790	-3015
TRIVSEL OG TRYGGHET HOVEDINDIKATOR	5,51	5,58	1
RESPEKTFULL BEHANDLING HOVEDINDIKATOR	5,19	5,19	0
FAGLIG RESULTAT HOVEDINDIKATOR	4,87	4,90	1
ELEV MEDVIRKNING HOVEDINDIKATOR	4,37	5,02	15
INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	3,65	4,88	34
FYSISK MILJØ HOVEDINDIKATOR	4,20	4,30	2
LÆREMIDLER HOVEDINDIKATOR	4,23	4,30	2
GODT TILPASSET UNDERVISNING HOVEDINDIKATOR		4,98	
MOBBING HOVEDINDIKATOR		4,84	
Gjennomsnitt	4,57	4,89	8

Elever 4. - 7. og 10.klasse

	2002	2003	End. I %
RESPEKTFULL BEHANDLING HOVEDINDIKATOR	5,33	5,21	-2
FAGLIG RESULTAT HOVEDINDIKATOR	5,03	4,98	-1
ELEV MEDVIRKNING HOVEDINDIKATOR	4,16	5,00	20
INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	3,50	4,80	37
FYSISK MILJØ HOVEDINDIKATOR	4,34	4,36	0
LÆREMIDLER HOVEDINDIKATOR	4,58	4,61	1
TILGJENGELIGHET HOVEDINDIKATOR	3,71	3,61	-3
GODT TILPASSET UNDERVISNING HOVEDINDIKATOR		4,95	
MOBBING HOVEDINDIKATOR		5,53	
Gjennomsnitt	4,38	4,78	9

Tabellene framstiller svarene fra foreldre, elever i barneskolen og elever i ungdomsskolen.

Den mest markante endringen på dette nivået er indikatoren, informasjon. Den hadde lavest score i 2002, men har nå økt vesentlig. Ellers er de gode tallene fra 2002 i store trekk videreført i 2003 på tross av nedtrekk i antall stillinger. Indikatorene Fysisk miljø og Læremidler kommer dårligst ut. Når

det gjelder det fysiske miljø, så kan det ha sammenheng med at flere av de store skolene (Seljestad barneskole, Hagebyen og Kila) har vært byggeplass i 2003. Bak disse tallene ligger det imidlertid betydelige forskjeller:

- Elevene på barnetrinnet gir skolen høyest score med snitt på: 5,28
- Ungdomsskoleelevene har et snitt på 3,95
- Foreldrene har et snitt på 4,87

Resultatet er en indikasjon på at ungdomstrinnet bør ha fokus i det videre utviklingsarbeidet.



Resultatmål: God tilpasset undervisning

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	%-vis endring
Leseferdighet Indikatorkrav: Prosentdel av elever over kritisk grense m.h.t. leseferdighet større enn 80% i 2. og 7. klasse.		87,9%	
Enkeltvedtak Indikatorkrav: Mindre enn 3 % av elevene skal ha enkeltvedtak	5,7	4,2	- 26,4%
Lærertetthet = timer i uken med mer enn en lærer i klassen Indikatorkrav: Mer enn 3 t/u pr. klasse		4,8	
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3		4,6	

Resultatvurdering: Målet for leseferdighet er nådd. Andel enkeltvedtak ligger fortsatt over målet om maks 3%, men det er en positiv bevegelse i forholdet til målet.

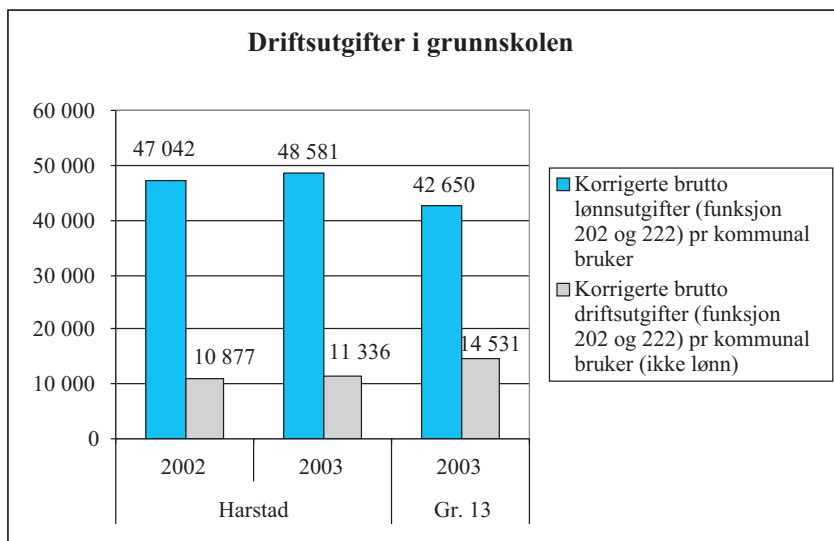
Når det gjelder lærertetthet er gjennomsnittet over indikatorkravet. Det er imidlertid store forskjeller mellom skolene: Maks: 12 t/u og min: 2,9 t/u.

problemer. Grunnskolen i Harstad vil svare på denne utfordringen ved å utvikle et maksimalt tilpasset og inkluderende undervisningstilbud ved å:

- Utvikle felles rutiner, prosedyrer og pedagogisk praksis i forhold til elever med spesielle problemer
- Videreføre og utvikle tilbudet ved ALA (Alternativ LæringsArena) i tråd med prosjektplanen
- Stimulere til utvikling og bidra til koordinering av eksisterende og framtidig utviklingsarbeid - slik at det kan komme til nytte i alle skolene i kommunen
- Ta i bruk ny teknologi der den kan gi bedre kvalitet i tilbudet
- I samarbeid med PPD i sterkere grad å rette PPDs ressurser mot kompetanseheving og forebygging

Resultatmål: Godt sosialt- og læringsmiljø for elever

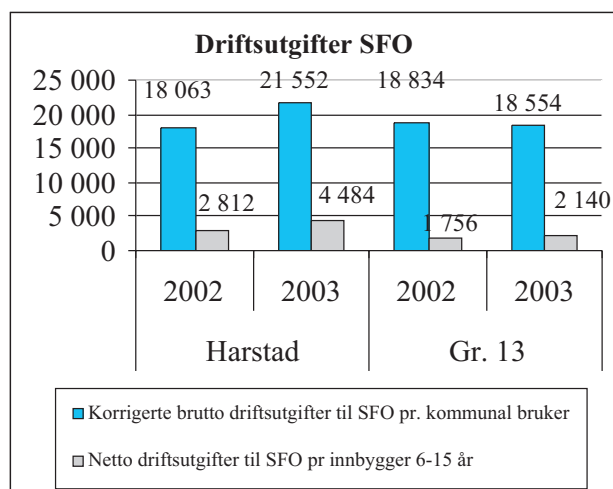
Måleindikator/-krav	Resultat: 2003
Sykefravær Indikatorkrav: Mindre enn 4%	3,7%
Mobbing Indikatorkrav: 6	5,6
Konflikter Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3	4,8
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3	5,2



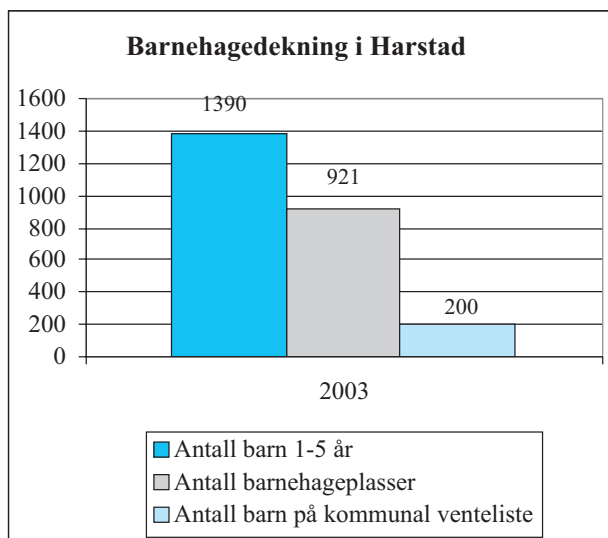
Oppsummering:

Brukerundersøkelsene viser at skolen har stor tillit i foreldregruppa. Elevene på barnetrinnet er godt fornøyd, men i ungdomsskolen er det tegn til problemer som må tas alvorlig. Dette uttrykker seg som vantrivsel, vanskelige arbeidsforhold og adferdsavvik. Bakgrunnen er forskjellig, men fellesnevneren er et misforhold mellom mål om et tilpasset tilbud for alle og den enkelte skoles evne til å gi dette - i forhold til de utfordringene den enkelte skole møter. Dette er ikke utfordringer som er spesielle for Harstad kommune, de er felles for hele vår kulturkrets. Det er også lite som tyder på at de kan løses av skolen alene. Internasjonal forskning anslår antallet

elever med en problemadferd som indikerer stor risiko for å utvikle alvorlige adferds- og tilkorkningsproblemer til å være 10 - 12%. 1 - 5% av disse kan hevdes å ha adferdsproblemer av alvorlig art. Tilsvarende tall for Norge er anslått til 3-5% og 1-2%. Tallene er størst i de store byene. For Harstad kommune betyr dette at ca 100-150 elever i grunnskolen statistisk er høyrisikoelever i forhold til å utvikle alvorlige adferds-



Barnehager



Pr. 31.12.2003 har 921 barn plass i barnehagene. Av dette er 196 barn i aldersgruppen 0 – 3 år. Plassene fordeles slik: 465 barn i kommunale barnehager (96 under tre år og 369 over tre år) og 456 i private barnehager (100 under tre år og 356 over tre år).

Reduksjon i dekningsgrad over 3 år skyldes omgjøring av plasser til barn under 3 år i både kommunale og private barnehager i hht eget kommunestyrevedtak.

Ved hovedopptak våren 2003 var det 287 søkere og 132 fikk plass. På den kommunale ventelista står pr. 31.12.03 ca. 200 barn og av disse er ca. 100 under tre år. I virksomhetsplanen er mål for barnehagebehovet oppgitt ut fra ventelista. Legges denne til grunn bør dekningsgraden ligge på 80,6% av alle barn i barnehagegruppen. Det er vanskelig å si om alle søkerne er reelle da flere takker nei ved tildeling av plass uten å begrunne hvorfor. Samordning av opptak for private og kommunale barnehager vil bli iverksatt for hovedopptak i 2004. Etter dette hovedopptaket vil ventelistene være mer reelle og dermed gi bedre grunnlag for å fastsette måltall/dekningsgrad for konkret utbyggingsbehov. Rådmannen vil etter dette legge frem egen sak om behov for utbygging av barnehagetilbudet i samsvar med statens målsetting og barnehageloven.

Fra sentrum og nordover har det over hele året vært barn på venteliste. Barnehagetilbudet tilpasses i stor grad foreldrenes ønsker. Åpningstiden justeres/utvides og fulltidsplasser gjøres om til delte plasser etter behov. En ny privat familiebarnehage i Kasfjord med 10 plasser ble åpnet i august. Tre kommunale og en privat barnehage gjorde om plasser for barn over tre år til plasser for barn under tre år. På spesial pedagogisk område var det i 2003 fire klager, tre ble delvis imøtekommet.

Lov om barnehager pålegger kommunen å utøve tilsyn med barnehagene. Dette tilsynet utøves i samarbeid med Kvæfjord kommune. 14 barnehager hadde tilsyn i 2003 og det ble gitt sju merknader eller pålegg med frister for utbedring.

Barnehagedekning	Harstad		GR. 13
	2002	2003	2003
Andel barn 1-5 år med barnehageplass i forhold til innbyggere 1-5 år	65,1	66,1	69,1
Andel barn 1-2 år med barnehageplass i forhold til innbyggere 1-2 år	33,2	38,7	44,5
Andel barn 3-5 år med barnehageplass i forhold til innbyggere 3-5 år	85,5	81,5	84,5

Resultater under fokusområdene i målekartet:

Org./personell

Vurderingsarbeid er igangsatt i flere barnehager. Førskolelærerdekningen er god. Ved noen vikariater ble det gitt dispensasjon fra utdanningskravet. Det har vært vanskelig å rekruttere fagpersoner i delstillinger og det er fortsatt vanskelig å rekruttere stillinger som krever videreutdanning, for eksempel spesialpedagoger.

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Måleindikator/-krav	Resultat 2001	2002	2003	%-vis endring
Sykefravær Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005	8,9%	11,9%	12,1%	+35,9

Resultatvurdering: Mange barnehager har høyt sykefravær. Årsaken til dette kan være at barnehagene har arb. takere med høy gjennomsnittsalder, belastningsskader, småbarnsmødre og mye smitte.

Resultat fra medarbeiderundersøkelsene

Hovedindikatorer	2002	2003	End. %
DELAKTIGHET OG INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	4,8	5,8	+20,7
FELLESKAP OG SAMARBEID I FORHOLD TIL KOLLEGER HOVEDINDIKATOR	5,5	5,7	+4,5
FYSISK ARBEIDSMILJØ HOVEDINDIKATOR	4,2	4,2	-
KVALITET OG KOMPETANSE HOVEDINDIKATOR	4,7	5,1	+7,3
LEDELSE HOVEDINDIKATOR	5,5	5,2	-4,9
MOBBING, TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPlassen HOVEDINDIKATOR	5,9	5,8	-1,0
HELHETSVURDERING HOVEDINDIKATOR	4,6	5,3	+14,9
Gjennomsnitt	5,0	5,3	+5,5

Skala: 1 - 6, der 6 er best



Tjeneste/brukere

Brukerundersøkelsen viser at barnehagene får god tilbakemelding.

Forbedringspotensialet ligger spesielt på tid avsatt til uteaktivitet, brukermedvirkning og informasjon. Flere barnehager har i samarbeid med foreldrene satt i gang arbeid med forbedringer på disse områdene.

Resultatmål: Mer brukertilpasset barnehage med god tjenestekvalitet

Måleindikator/-krav	G13 2003	Gj. snitt eff. nettverk 2002	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Brukertilfredshet barn og foresatte		4,74	5,51	5,62
<i>Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5. Nedre akseptable grense er 3</i>				
Brt. driftsutgifter pr. barn	97.186,-	96.970,-	84.638,-	93.959,-

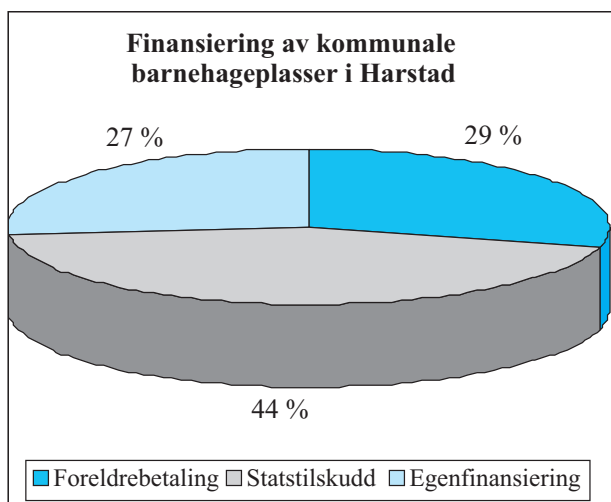
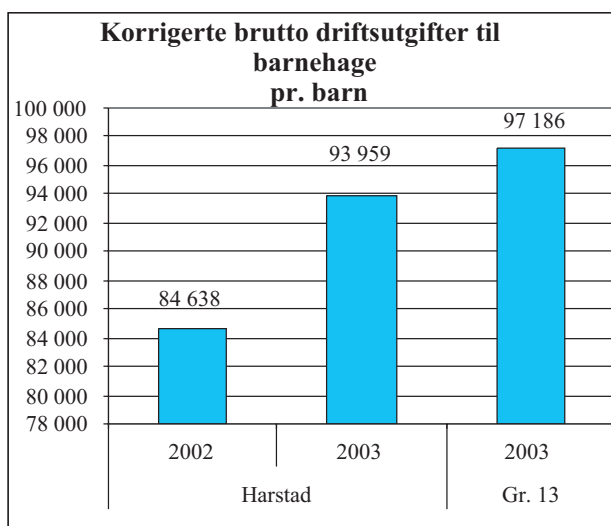
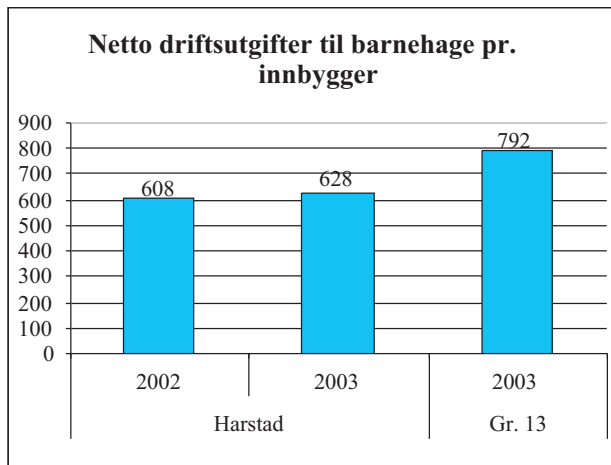
(Spørreundersøkelser som eff. nettverkene anvender er noe forskjellig fra Harstad, slik at resultatene er ikke metodisk 100% sammenlignbar)

	Aurora	Barnely	Bergseng	Brevik	Finnvika	Hagebyen	Kaarbøij.	Medkila	Seljestad	Sletta	St.neslia	Sørbygd	Alle
Trivsel barn	5,81	5,64	5,75	5,82	5,92	5,68	5,50	5,58	5,72	5,50	5,74	5,83	5,67
Trivsel foresatte	5,61	5,64	5,58	5,73	6,00	5,68	5,50	5,50	5,66	5,21	5,58	5,66	6,00
Brukermedvirkning og informasjon	5,75	5,80	5,25	5,90	5,60	5,75	5,75	5,10	5,33	5,00	5,65	5,15	5,21
Fysisk ute og innemiljø	5,33	4,46	4,71	5,07	5,25	4,79	4,64	4,75	5,25	5,36	4,86	4,95	4,78
Tilgjengelighet	5,83	5,88	5,79	5,65	5,00	5,57	5,80	5,60	5,64	6,00	5,80	5,54	5,66
Helhetsvurdering 2003	5,72	5,83	6,0	5,67	5,67	5,72	5,83	5,92	6,00	5,08	5,63	6,00	5,62
Helhetsvurdering 2002	5,31	5,89	5,71	5,64	5,96	5,58	5,17	5,17	5,62	5,07	5,00	5,29	5,51

Resultatvurdering: Resultatet fra brukerundersøkelsen viser fornøyde brukere. Helhetsvurderingen viser en positiv økning for nesten samtlige barnehager. Dette indikerer at iverksatt

forbedringsarbeid i enhetene på bakgrunn av forrige undersøkelse har gitt gode resultater. Noen enheter har enkelte områder som bør bedres.

Økonomi





Pleie- og omsorg

Pleie- og omsorgstjenesten skal sikre at alle som har behov for pleie- og omsorg gis trygghet for nødvendige og individuelt tilpassede tjenester. Behovet for hjemmetjenester er stort og dette påvirkes av økning i antall eldre, enslighet, stadig flere unge brukere, komplekse og sammensatte sykdomstilstander og utviklingen innen sykehus og spesialisthelsetjenesten. Her ser man økt spesialisering, kortere liggetid og økt poliklinisk virksomhet som krever etterbehandling i hjemmet. Antall pasienter i hjemmetjenesten har økt med 35 siste år.

Bygging av carporter samt leasing av nye og praktiske biler til hjemmetjenesten erfarer positivt. Økt tilsynsaktivitet stiller større krav til enhetenes saksbehandlingskompetanse.

Forskuttering av 9 nye sykehjemsplasser ved Stagnes sykehjem virket positivt inn på sykehjemsdekningen sommeren 2003. Enhetene har god tilgang på kvalifisert personell.

Nedskjæringer med til sammen 15,7 stillinger har vært en krevende prosess. Pleie- og omsorgstjenesten legger digitalisert brukerinformasjon til grunn som beslutningsstøtte i forbindelse med saksbehandling og utøvelse av tjenesten.

Oppgradering av brannsikkerheten i omsorgsboligene ved installasjon av alarm- og sprinkelanlegg pågår fortsatt. Elvebakken/Dalsbakken, Stangnesveien 41 og Olavsgården omsorgsboliger ble slutført i 2003. Kvalitetsikring av tjenesten pågår innen alle tjenesteområder og har medført kvalitetsheving / bevisstgjøring innen alle enheter. System for avviksregistrering er et godt hjelpemiddel i dette arbeidet.

Antall beboere i boliger som kommunen disponerer	2002	2003
0 - 66 år	81	84
67 - 79 år	80	71
80 år og over	114	117
I alt	275	272
Antall ledige leiligheter i løpet av året *	26	23
Antall personer på venteliste til bolig pr 31.12. **	196	111

* 11 av disse var nye søkere i 2003

** av disse er 52 nye søkere. Det har vært opprydding i søkermassen i 2003

Boliger som kommunen disponerer	
Boliger til personer med psyk.utv. hemming	26
Boliger til personer med psykiske problemer	21
Boliger til eldre og funksjonshemmede	222
TOTALT antall boliger	269

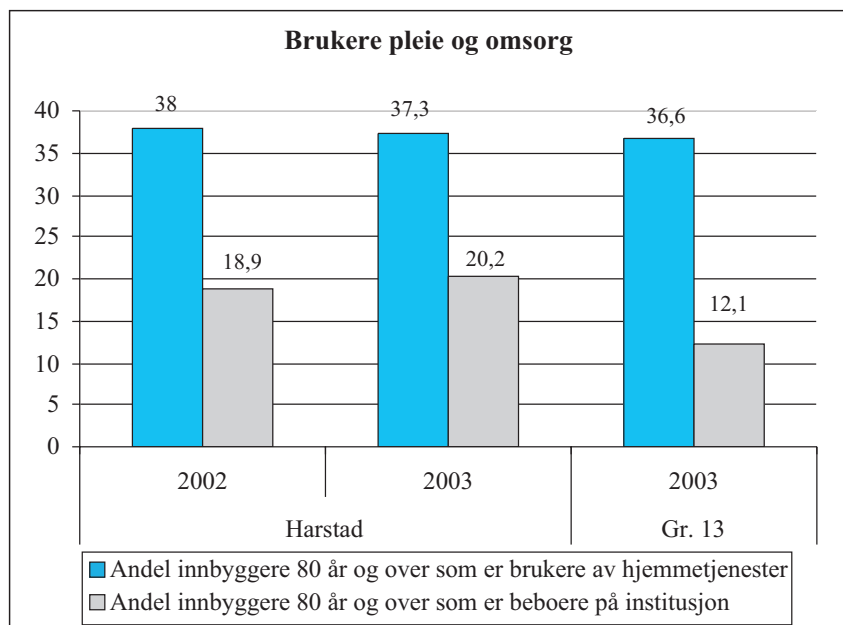
Mottakere av hjemmesykepleie og praktisk bistand	2002	2003
Bare hjemmesykepleie	194	218
Bare praktisk bistand	223	223
Hjemmesykepleie og praktisk bistand	352	363
SUM	769	804
Hjemmetjeneste over 35,5 t pr uke	35	35

Omsorgslønn, støttekontakt og avlastning	2002	2003
Antall personer m/omsorgslønn	18	28
Antall personer med støttekontakt	42	59
Antall personer med avlastning	6	12

Trygghetsalarmer pr. 31.12	2002	2003
Antall brukere med trygghetsalarm	243	263
Antall anrop (inkl. feilalarm og batterialarm)	10760	8938
Antall anrop pr. bruker	44	34

Antall plasser i syke- og aldershjem	2001	2002	2003
Harstad sykehjem	58	58	58
Stagnes sykehjem (avd. Fagerlia) *		17	29
Heggenstua	8		
Fagerlia sykehjem, 3 etg	9		
Slottet sykehjem			36
Fagerlia sykehjem, 1 og 2 etg	39	39	
Bergseng bofellesskap	9	9	9
Kanebogen bofellesskap	9	9	9
Sama sykehjem	39	39	39
Sørvik bo og servicesenter	21	21	21
Olavsgården sykehjem	32	32	32
Sum institusjonsplasser	224	224	233

Behov for sykehjems- plass (pr. febr. 2003)	Antall søknader*		Uten søknad med vurdert behov**		Innvilgede tilbud	
	Somatisk	Demens	Somatisk	Demens	Somatisk	Demens
Langtidsopphold	7	3	13	13	4	1
Korttidsopphold	15	1	1		13	
Avlastning	5	1	3		2	1
Sum	27	5	17	13	19	2



Noe av økningen i egenbetalingen pr. plass kan forklares med at dagens pensjonister har høyere inntekt og at kom-

munen dermed får mer i egenbetaling. Det er få minstepensjonister.

Resultater under fokusområdene i målekartet :

Samfunn

Sykehjem: Resultatmål:

God integrasjon av beboerne i lokalsamfunnet

Resultatvurdering: Tjenesten har vist stort engasjement og kreativitet både når det gjelder interne og eksterne besøksaktiviteter. Alle enheter melder om aktiviteter langt over målkrav.

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Måleindikator/-krav	Resultat: 2001	2002	2003	%-vis endring
Sykefravær <i>Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005</i>	12,9	12,2	15,0	16,2

Resultatvurdering: Et høyt sykefravær innen pleie- og omsorg medførte deltakelse i prosjektet "Det gode arbeidsfellesskap" og dette har gitt positive ringvirkninger.

Kompetanseheving har skjedd via kvalifisering av ufaglærte samt

etter/videreutdanning av personell med videregående skole og høyskole. Fagkurs med hovedvekt på kvalitetsikring av tjenesten innen de forskjellige fagområder har hatt høy prioritet. Utdanning av ryggombud er en prioritert oppgave.

Resultat fra medarbeiderundersøkelsene sykehjem

Hovedindikatorer	2002	2003	End.%
DELAKTIGHET OG INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	4,13	4,90	+18,6
FELLESSKAP OG SAMARBEID I FORHOLD TIL KOLLEGER HOVEDINDIKATOR	4,39	4,54	+1,4
FYSISK ARBEIDSMILJØ HOVEDINDIKATOR	3,17	3,69	+16,4
KVALITET OG KOMPETANSE HOVEDINDIKATOR	3,90	4,67	+19,7
LEDELSE HOVEDINDIKATOR	4,44	5,25	+18,2
MOBBING, TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN HOVEDINDIKATOR	5,17	5,64	+9,1
HELHETSVURDERING HOVEDINDIKATOR	4,45	4,25	-4,5
Gjennomsnitt	4,24	4,71	+11,1

Skala: 1 - 6, der 6 er best



Resultat fra medarbeiderundersøkelsene hjemmetjenesten

Hovedindikatorer	2002	2003	End.%
DELAKTIGHET OG INFORMASJON HOVEDINDIKATOR	4,46	5,30	+18,8
FELLESSKAP OG SAMARBEID I FORHOLD TIL KOLLEGER HOVEDINDIKATOR	4,83	5,20	+7,7
FYSISK ARBEIDSMILJØ HOVEDINDIKATOR	4,75	4,60	-3,2
KVALITET OG KOMPETANSE HOVEDINDIKATOR	4,74	4,69	-1,1
LEDELSE HOVEDINDIKATOR	4,95	5,17	+4,4
MOBBING, TRUSLER OG VOLD PÅ ARBEIDSPLASSEN HOVEDINDIKATOR	5,56	5,55	-0,2
HELHETSVURDERING HOVEDINDIKATOR	4,62	4,67	+1,1
Gjennomsnitt	4,70	5,03	+7,0

Skala: 1 - 6, der 6 er best

Hjemmetjeneste: Resultatmål: Høy kvalitet og effektivitet på tjenestens saksbehandling

Måleindikator/-krav: Antall datamaskiner.

Indikatorkrav: Dekning i samsvar med enhetens dataplan.

Resultatvurdering: Enhetene mangler dataplan og antall datamaskiner rapporteres å være for få i forhold til behovet.

Gradvis oppdatering og innkjøp i tråd med planer for videreutvikling av fagprogramvaren Profil er ei stor utfordring for tjenesten. Enhetene mangler fortsatt internettilgang.

Hjemmetjeneste: Resultatmål: Sikre trygghet og respekt for hjemmetjenestens ansatte

Måleindikator/-krav	2003
Medarbeidertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3	4.67

Resultatvurdering: Tilbakemeldinger fra medarbeiderundersøkelsen viser gode tilbakemeldinger på ledelse, mens hovedindikatorene fysisk arbeidsmiljø, kvalitet og kompetanse har forbedringsmuligheter. Tilbakemeldingen viser at de ansatte er fornøyd med sin arbeidsplass, 5.30.

Gjennomgående for sykehjem og hjemmetjenesten

Resultatmål: Sikre tilstrekkelig og kvalifisert fagpersonell.

Måleindikator: Ferdigstilte bemanningsplaner

Resultatvurdering: Alle enheter har ferdigstilte bemanningsplaner i tråd med skisserte behov i helse- og sosialplan.

Måleindikator: Turnover: Indikatorkrav: mindre enn 10%

Resultatvurdering: Enhetene erfarer stor kontinuitet blant ansatte. Turnover er i samsvar med målkravet.

Måleindikator: Feilbehandling: Indikatorkrav: Ingen

Elektronisk avviksregistrering startet 2. halvår 2003. Det er registrert 2 avvik

på feilbehandling og 163 på medikamentavvik.

Tjeneste/brukere

Det er utarbeidet forslag til tjenestebeskrivelser med seviceerklæringer for hjemmesykepleie, praktisk bistand, psykiatri, avlastning og sykehjem. Tjenesten har saksbehandlet 1.298 klientsaker.

Økningen i antall sykehjemsplasser har virket positivt, men fortsatt erfares manglende sykehjemsdekning med Sør og Nord 50 % og Sentrum 9 %. Sykehjemmene har i snitt en beleggspersent på 98,28 %. Hjemmetjenesten har også i 2003 mottatt fakturaer fra sykehuset på utskrivingsklare/ferdigbehandlede pasienter.

Hjemmetjenesten

Måleindikator/-krav	G13 2003	Gj. snitt eff. nettverk 2003	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3	5,1	5,25	5,64	5,74
Brt. driftsutgifter pr. bruker	126.146,-	121.368,-	118.199,-	119.850,-

(Spørreundersøkelser som eff. nettverkene anvender er noe forskjellig fra Harstad, slik at resultatene er ikke metodisk 100% sammenlignbar)

Tabellen viser at vi har bedre opplevd bruker kvalitet og driver mer effektivt enn sammenlignbare kommuner.

Resultat spørreundersøkelser

	2002 Hjemmetjenesten	2003 Hjemmetjenesten
Brukertilfredshet- Faglig resultat	5,36	5,54
Brukertilfredshet- informasjon	4,42	5,75
Brukertilfredshet- kvalitet på tjenesten	5,64	5,74

Brakerundersøkelsen gir svært gode tilbakemelding.

Forbedringer ses på alle hovedindikatorer. Tjenesten er spesielt fornøyd med at økt fokusering på informasjon til brukerne har gitt positivt resultat.

Sykehjem

Måleindikator/-krav	G13 2003	Gj. snitt eff. nettverk 2003	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3	5,1	5,25	5,36	5,53
Brt. driftsutgifter pr. bruker	644.345,-	572.068,-	548.762,-	541.768,-

(Spørreundersøkelser som eff. nettverkene anvender er noe forskjellig fra Harstad, slik at resultatene er ikke metodisk 100% sammenlignbar. I Gr. 13 er det 7 av 35 kommuner som har resultater fra brukerundersøkelser)

Tabellen viser at vi har bedre opplevd bruker kvalitet og driver mer effektivt enn sammenlignbare kommuner.

	Sama	Harstad	Olavsg.	Slottet	Stagnes	Kane.bss.	Sørvik.bss
Brukertilfredshet-Faglig resultat	5,83	5,78	5,33	5,67	5,83	5,75	5,38
Brukertilfredshet-informasjon	5,21	5,83	5,50	5,85	5,50	4,67	5,25
Brukertilfredshet-kvalitet på tjenesten 2003	5,20	5,63	5,69	5,79	4,17	6,00	4,83
Brukertilfredshet-kvalitet på tjenesten 2002	5,65	4,61	5,82	4,88		5,80	5,36

Sykehjemsbrukerne synes å være fornøyd med kvaliteten på tjenestetilbudet. Det som trekker ned, er mangelen på

tilpassede aktiviteter. De opplever å ha høy grad av brukerinnflytelse, bortsett fra bestemmelse over spisetider. De blir

behandlet med respekt og opplever tjenesten som pålitelig. Informasjon til brukerne kan bedres.

Gjennomgående for sykehjem og hjemmetjenesten

Resultatmål: Godt og helhetlig tjeneste tilbud

Måleindikator/-krav	Resultatvurdering
Samsvar mellom tildelt hjelp og personalressurser Indikatorkrav: Ingen avvik	Brukerundersøkelsen tyder på at pasientene i stor grad får sine forventninger innfridd. Dette til tross for at det rapporteres misforhold mellom tildelt hjelp og personalressurser Tjenesten mottok 6 klager som gikk videre til Helsetilsynet og Fylkesmannen. Ingen fikk medhold i klagen. Kvalitetsarbeidet er organisert med to kvalitetsutvalg (hjemmetjeneste og institusjon). Utvalgene arbeider godt og nye prosedyrer innarbeides ved at de fortløpende tas opp på personalmøter ute i enhetene samt gjennomgås med nytilsatte. Samme prinsipp gjelder for avviksregistrering. Prosessen gir god læring, bevisstgjøring og dokumentasjon.
Antall klager. Indikatorkrav: Reduksjon på 10%	
Et kvalitetssystem som fungerer	

Psykiatrienheten

Måleindikator/-krav	2002	2003
Brukertilfredshet Indikatorkrav: Ønsket resultat er 5 Nedre akseptable grense er 3		
Faglig resultat	4,43	5,33
Informasjon	4,64	5,66
Kvalitet på tjenesten	5,70	5,89

Resultatvurdering:

Brukerundersøkelsen viser at brukerne er fornøyd med kvaliteten på psykiatritjenesten. Resultatet er forbedret på de fleste hovedindikatorer.

Brukermedvirkningen er bra og de erfarer respektfull behandling fra en tjeneste som er pålitelig. Samordning med psykiatritjenesten i fylket kan bli bedre.

Økonomi

	Harstad		GR. 13
	2002	2003	2003
Brutto driftsutgifter pr. bruker av hjemmetjenesten	118 199	119 850	126 146
Brutto driftsutgifter pr. plass i sykehjem	541 604	557 636	637 707
Netto driftsutgifter pr innbygger til pleie og omsorgstjenesten	8 508	9 183	8 731

Tabellen kan tyde på effektiv drift, men noe lav brukerfinansiering.

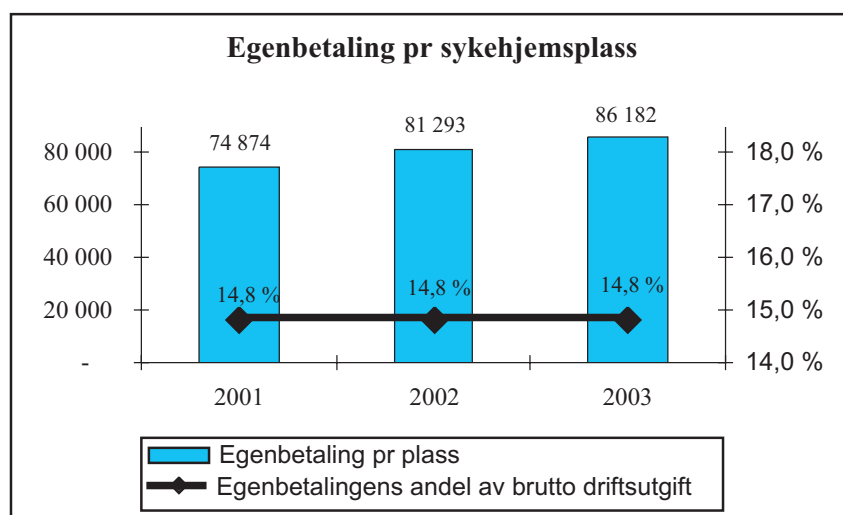


Driftsutgifter pr sykehjem:	Brutto driftsutg. pr plass		Kapasitetsutnyttelse	
	Regnskap 2003	Regnskap 2002	2003	2002
Harstad sykehjem	510 672	515 389	99,7 %	101,2 %
Stangnes sykehjem *	535 882	517 328	98,0 %	100,1 %
Slottet sykehjem **	537 464	511 962	101,7 %	99,8 %
Bergseng bofellesskap	524 425	519 876	100,5 %	100,0 %
Kanebogen bofellesskap	582 129	598 240	103,3 %	99,1 %
Sama sykehjem	511 691	499 623	103,2 %	100,0 %
Sørvik bo og servicesenter	557 375	524 745	100,5 %	98,3 %
Olavsgården sykehjem	548 753	535 066	99,8 %	100,3 %
Gjennomsnitt	522 387	520 172	100,8 %	99,9 %

* I 2002 bestående av Heggenstua og Fagerlia 3.etg

** I 2002 bestående av Fagerlia 1 og 2 etg

Disse to tabeller er ikke direkte sammenlignbar pga at en del bygningsmessige kostnader ikke utgiftsføres på den enkelte institusjon.



Drift- og utbyggings-tjenesten

Samfunn

Resultatmål: Utbygging av kommunal vannforsyning til og med Sørvik i sør skal være fullført innen utgangen av 2004.

Resultater: Følgende prosjekt er gjennomført i henhold til hovedplan vannforsyning:

- Ledning Indre Kilbotn – Høydebasseng
- Høydebasseng Blomjoten
- Andre gjennomførte prosjekt(samordning og sanering):
- Øvre Seljestad
- Ledning Gamle Stangnesveg
- Samasjøen
- Gjennom driftsbudsjettet er mindre saneringsprosjekter gjennomført:
- Lønnevegen

- Åsmyrvegen
- Eriks gate
- Stokkemyrvegen

I forbindelse med budsjett for 2003 ble investeringsrammen redusert. Mål om kommunal vannforsyning til Sørvik i 2004 måtte derfor justeres.

Resultatmål: Rydde opp i og fjerne alle tilførsler av forurensning fra kommunalt avløp, som enten kan representere en helseisiko eller utgjøre en estetisk forringelse av det ytre miljø.

Indikator: Kravene gitt i utslippstillatelsen skal være oppfylt.

Resultater: Følgende prosjekt knyttet til kravene i utslippstillatelsen er gjennomført:

- Ledning Indre Kilbotn
- Øvre Seljestad
- Samasjøen

Andre gjennomførte prosjekt:

(Samordning og sanering)

- Ledning Gamle Stangnesveg
- Tilsvarende under planlegging:
- Pumpestasjon Rødbergvegen
- Pumpestasjon Mercurvegen

Gjennom driftsbudsjettet er følgende mindre saneringsprosjekter gjennomført:

- Blåbærhaugen – Fengselstomta
- Åsmyrvegen
- Eriks gate

Gjennomføringen følger prioriteringer i hovedplan og utslippstillatelse, men på grunn av lav investeringsramme i 2003 ble investeringsprogrammet forsinket.

Resultatmål: Ved årlig informasjon til innbyggerne skal avfall til deponi reduseres, og i 2005 skal vi ha en gjenvinningsgrad på 90 %

Indikator: Sorteringsgrad og avfallsmengde.

Resultater: Harstad kommune er medei-

er i HRS som har ansvaret for mottak og behandling av avfall i 12 kommuner i nordre Nordland og Sør-Troms. Det gjennomføres sortering av papir, glass og plast hos abonnentene, mens øvrig sortering og behandling skjer hos HRS.

Gjenvinningsgraden for avfall innen HRS var i 2003 89 %, noe som i hovedsak omfattet energi og material. Avfall pr abonnent var i 2002 482 kg, mens det i 2003 var 483 kg.

Resultatmål: Abonnenter av kommunens avfallsordning skal innen utgangen av 2005 ha tilgang til returpunkter i nærmiljøet for sortering og levering av bestemte avfallsfraksjoner. Abonnentene skal innen utgangen av 2003 ha muligheten til å velge renovasjonsløsninger som kan gi differensierte avfallsgebyr, og som fremmer avfallsreduering.

Indikator: Antall og estetikk, brukertilfredshet, brukere av containere/hjemmekompostering

Resultater: Alle abonnenter har lokal tilgang på returpunkter for levering av glass, metall og plast. Det er ved et par av returpunktene etablert nytt utstyr med tanke på forbedring av returordningen og penere utforming.

Resultatmål: Sørge for at dagens standard opprettholdes på kommunens veg- og trafikknett.

Indikator: Ingen økning i antall skadede vegelement.

Resultater: Det er registrert en økning av forfall på kommunale veier, noe som fører til dårligere framkommelighet og redusert trafiksikkerhet. Økende forfall på kommunens vegnett krever økt vedlikeholdsbudsjett med 4,5 mill. kr. I de siste 10 år er budsjetttrammene for kommunale veier redusert med 50 %. Etterslepet på dekkevedlikeholdet er økt fra ca 20 mill. kr til ca 23-24 mill. kr.

Resultatmål: Hovedmålsettingene i vedtatt Trafiksikkerhetsplan skal innfris i planperioden.

Indikator: Antall gjennomførte tiltak i henhold til Trafiksikkerhetsplanens tiltaksdel. Antall skadede fotgjengere og syklistere reduseres.

Resultater: Det er kun gjennomført ett større trafiksikkerhets tiltak, prosjekt "Fortau/gatylis i Bårnakkvegen" som er gjennomført innen en ramme på 0,8 mill. Som en del av kommunens innsparing i 2003 ble det ikke avsatt midler til mindre Trafiksikkerhetstiltak.

Resultatmål: Legge til rette for at kollektivtrafikken kan ha best mulige driftsforhold.

Indikator: Økte passasjerantall. Positive/negative tilbakemeldinger fra busselskapet.

Resultater: Gjennom den ordinære drift av veg prioriteres tiltak langs busstraseene. Dette gjøres i samråd med Nordtrafikk. Det er registrert økende antall klager fra busselskapet på drift og vedlikehold av de kommunale vegene. Antall passasjerer er redusert med 3,4 % fra 2002 til 2003. Reduserte rammer til kommunale veier har ført til at drift- og vedlikeholds nivået langs busstraseene er redusert.

Organisasjon og personell

Sykefraværet økte fra 8,2 % i 2002 til 10,7 % i 2003, en prosentvis økning på 31 %.

Det har vært en økning blant langtidssykemeldte innen renovasjon og Samaanlegget. Dette er i hovedsak eldre arbeidstakere med fysisk tungt arbeid.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester

Indikator: Kvalitetssystem som fungerer.

Resultater: Det er etablert kvalitetssystem knyttet til de kommunale vannverkene og for gjennomføring av prosjekt. Det er innarbeidet i enhetens driftsplan for 2004 å utarbeide kvalitets-system for alle tjenester innen enheten.

Tjenester/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Måleindikator/-krav	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Tjenester	3,35	3,42
Service generelt	3,32	4,70
Service parkering	3,63	5,1

Resultater: På område kommunale veier er brukerne misfornøyd. Årsaken synes å være den vanskelige budsjettssituasjonen. Brukerne er godt fornøyd med renovasjonstjenesten og drikkevannskvaliteten.

Resultatmål: Godt samarbeid virksomhet og brukere

Indikator: Deltakelse på felles arenaer. Minst 3 møter i året. Resultater: Det er gjennomført aktiviteter knyttet til deltakelse i lokal kollektivgruppe, arrangert vannets dag og deltakelse på regional trafiksikkerhetsmesse. I tillegg er det stadig møteaktivitet med brukere og berørte parter knyttet til de enkelte utbyggingsprosjekt innen veg og VAR.

Resultatmål: Alle abonnenter skal til enhver tid få levert et hygienisk trygt drikkevann

Indikator: Ingen sikker påvisning av tarmbakterier hos abonnent, som betyr tilsvarende resultat av 2 uavhengige prøver i en kort periode.

Resultater: Harstad vannverk: 1 av ca 300 prøver inneholdt E.coli. Ikke avvik da oppfølgingsprøven var i orden.

Storhaugen vannverk: 2 av 12 ordinære prøver inneholdt E.coli. Avvik registrert og kokepåbud ble innført i perioden 3.12 – 9.12.03.

Øvrige vannverk: Ingen prøver inneholdt E.coli. Spesielle metrologiske forhold med mye regn på barfrosset mark i månedsskiftet november/desember ga svært dårlig kvalitet på råvannet ved mange vannverk.

Resultatmål: Abonnentene skal ha en høy sikkerhet mot at tilstopping i offentlig avløpsnett ikke inntreffer, og at det er en beredskap som sikrer at eventuelle avvik behandles så raskt og effektivt som mulig, slik at følgeskader minimaliseres

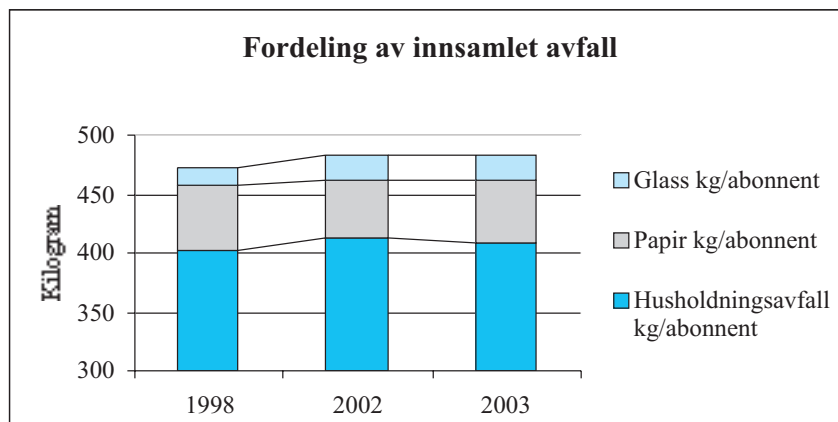
Indikator: Utvikling i antall saker og omfang av skadeerstatning

Resultater: Siste året er det blitt saksbehandlet 7 skader som følge av tilstoppinger i kommunalt avløpsnett. Antall saker vedrørende skader er redusert fra 12 til 5 fra 2002 til 2003.

Resultatmål: Husholdningsavfall skal hentes hos abonnenten 1 gang pr uke, papir 1 gang pr måned og spesialavfall ved behov. Innen utgangen av 2003 skal det gis mulighet for differensiering av avfallsgebyr

Måleindikator/-krav	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Renovasjonstjenesten	5,14	5,27
Kildesortering	3,55	3,78

Resultater: Det er en lavere tilfredshet blant brukerne på system for kildesortering enn for renovasjonstjenesten generelt. Dette på tross av en gjenvinningsgrad på 90 % innen HRS-regionen. HRS baserer seg på et behandlingssystem med sentral kverning/sortering.



Resultatmål: Et vegnett som fungerer godt under alle klimatiske forhold

Måleindikator/-krav	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Brøyting	3,89	3,35
Strøing	3,44	2,89
Vedlikehold	2,61	1,95

Pga redusert budsjett og med bakgrunn i kommunestyrets føringer er drift- og vedlikeholdstiltak på kommunale veger nedprioritert. Vinterdrift har vært prioritert. Brukerundersøkelsen viser en sterk nedgang i fornøydhets blant kommunens innbyggere.

Resultatmål: Drive kommunens parkeringsordning til beste for kommunes innbyggere, besøkende og næringsdrivende

Måleindikator/-krav	Resultat: Harstad 2002	Resultat: Harstad 2003
Parkeringsforhold	2,96	3,61
Service	3,63	5,1

Resultater: Det ble tatt i bruk 200 nye parkeringsplasser. Følgende prosjekt er gjennomført:

- Parkeringshus Trekanten
- Parkeringshus Bertheustorget

Det er foretatt fornying av 20 parkeringsautomater for bruk av kort. Økt antall parkeringsplasser har resultert i økt tilfredshet hos publikum.

Økonomi

Resultatmål: Gjennomført innsparing ihht fastsatt fordeling i kommunestyret.

Resultater: Det ble vedtatt innsparinger innen de frie områdene på kr 825.000 og kr 500.000 ble realisert innen området trafiksikkerhet. Innsparinger på kommunale veger ble ikke realisert pga ekstreme værforhold i siste del av desember.

Resultatmål: Budsjettbalanse

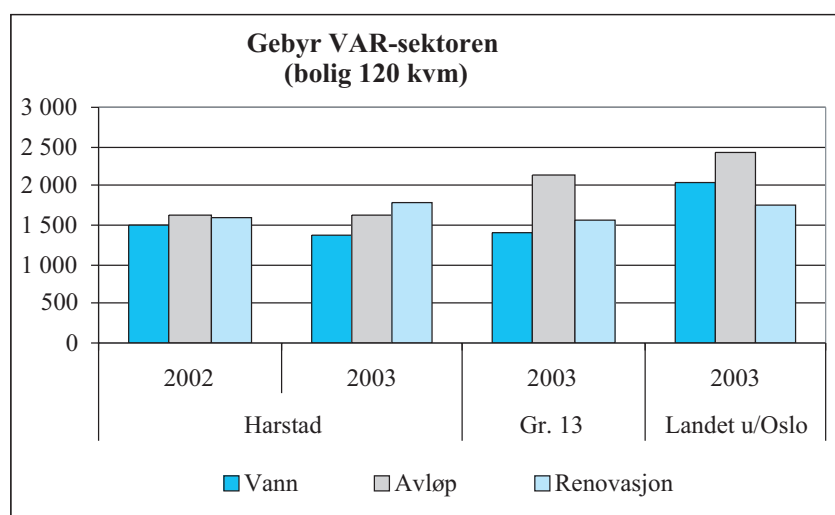
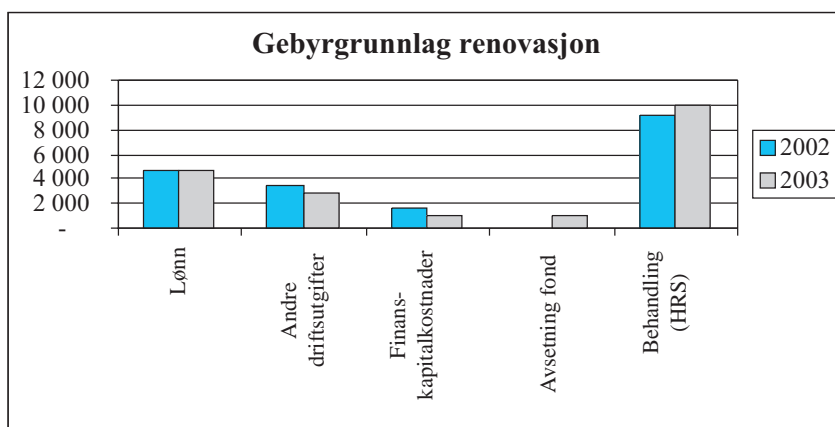
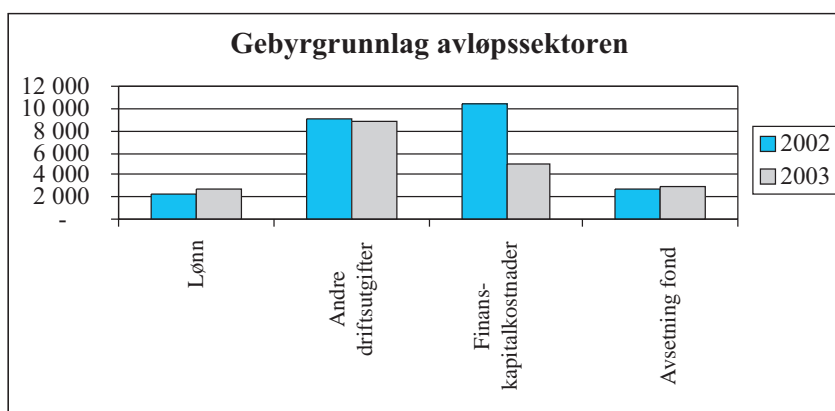
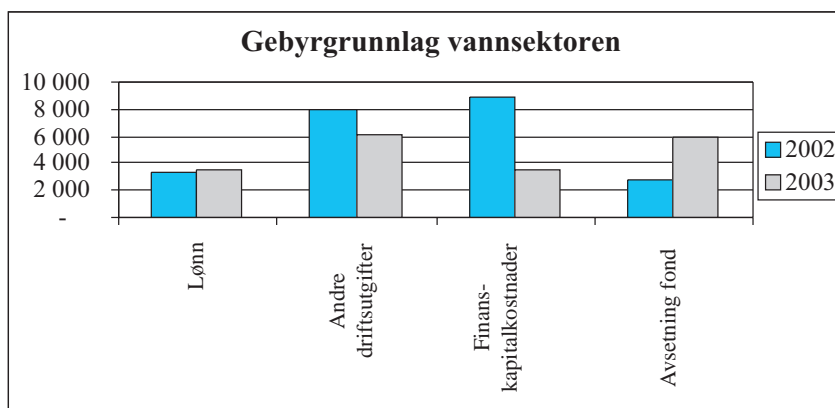
Indikator: Regnskap = budsjett.
 Resultater: Retningslinjene for beregning og regnskapsføring innen VAR-områdene ble lagt om. Det har vært mindreforbruk innen disse områdene. Samlet sett har dette ført til overskudd på ca 9 mill. kr. Overskuddene avsettes på fond, og skal brukes i driften av sektorene i i løpet av de neste 3-5 år. For de frie områdene administrasjon, kommunale veger, gatelyst, private veger, parkering og Samaanlegget ble et regnskapsmessig underskudd på 1,6 mill. kr. Dette er i hovedsak knyttet til kommunale og private veger.

Ordningen for private veger ble i løpet av året utvidet til å gjelde alle veger over 30 m. Antall søknader og samlet veglengde ble vesentlig utvidet. På årets 3 siste uker kom ekstreme snømengder og dette er årsaken til merforbruket. For gatelyst ble det etter politiske signaler utført reparasjoner. For parkering ble inntektene vesentlig lavere enn budsjettert pga sykdom/vakanse i 2 stillinger og mindre parkeringsavgift. Inntektene for de nye parkeringshusene forutsetter en samlet volumøkning for parkering. Når brukerne blir mer kjent med tilbudet vurderes dette å komme på plass.

Resultatmål: Kommunens satsing på utbygging og drift innen VAR-områdene skal skje uten at gebyrnivået skal overstige landsgjennomsnittet

Indikator: SSB's statistikker skal kunne bekrefte at dette er tilfelle.

Resultater: Innen VAR-områdene viser Kostra-tallene for kommunale avgifter følgende:



På grunn av økte utgifter til HRS ble avgiften justert. Det bør være mulig å få en lavere kostnadsutvikling på renovasjonsavgiftene kommende år. Det samme vil være tilfelle innen vann og avløp.



Areal- og byggesaks-tjenesten

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Sykefraværet er økt fra 5,1% i 2002 til 7,79% i 2003, en prosentvis økning på 53 %.

Resultatmål: Kvalitetssystem som fungerer

Kalitetssystem er ikke etablert.

Avvikssystemet er ikke tatt i bruk.

Resultatmål: Godt samarbeid virksomhet og brukere

Indikator: Deltakelse på felles arenaer. Minst 3 møter i året.

Resultat: Det har vært 2 møter, miljøplanmøte med Landbruk og Byggsøk med "byggenæringen".

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Indikator: Ferdigstilte serviceerklæringer.

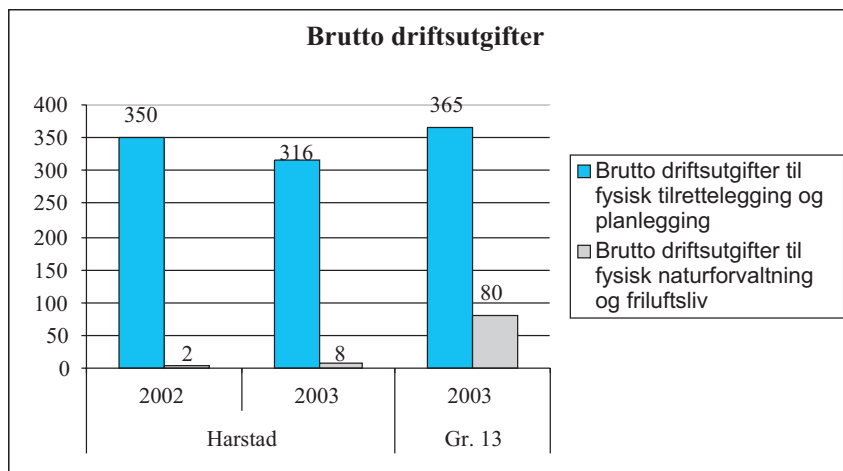
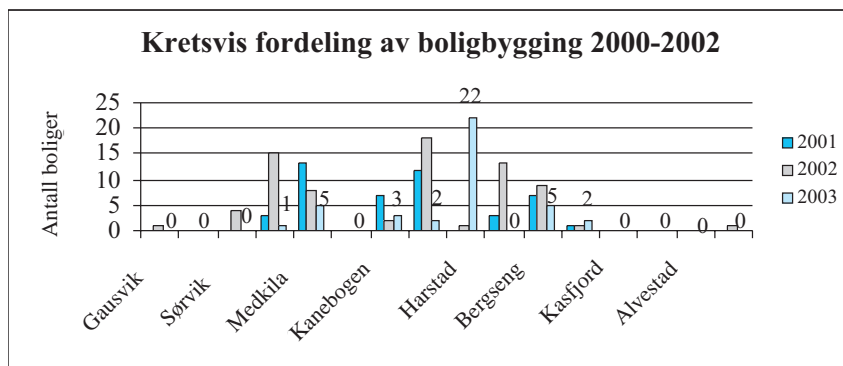
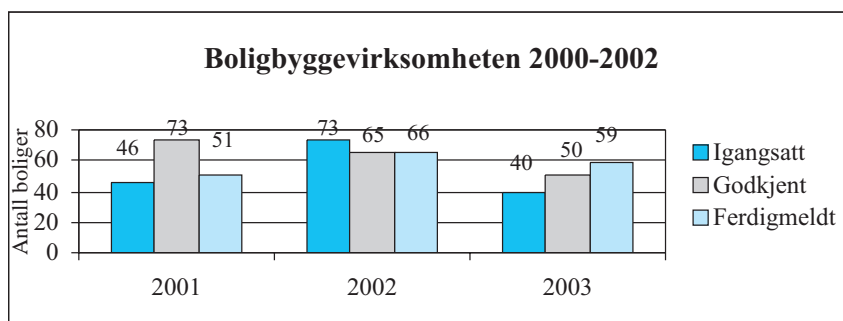
Resultat: Det er ferdigstilt 6 serviceerklæringer.

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring

Indikatorkrav: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet

Resultat: Internettbaserte tjenester - Kartbasen på internett videreutvikles. Byggsøk – enheten har startet opp.

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
Kvalitet på tjenestene	4,00	4,00	5,4
Informasjon	3,66	4,20	21,4



Bygg- og eiendomstjenesten

Samfunn

Resultatmål S4: Godt miljø

Indikator: Iverksatte tiltak knyttet til miljøfyrtårnprogrammet / miljøhandling. *Indikatorkrav:* Min. 2 gjennomførte tiltak i året
Resultater: Ingen tiltak gjennomført, kun forsøk.

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Indikator: Sykefravær. *Indikatorkrav:* Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005.

Resultater: Sykefraværet er redusert fra 13,9% i 2002 til 12,02% i 2003, en prosentvis reduksjon på 13,5%.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester

Indikator: Kvalitetssystem som fungerer.

Resultater: Intern-kontrollsystem for brann, elektriske anlegg, heiser, HMS er i daglig bruk, og avvik rapporteres. I løpet av 2004 blir systemene lagt over på EDB.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere - boligstjenesten

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
<i>Helhetsvurdering</i>	5,08	5,42	6,7%
<i>Informasjon</i>	5,13	5,33	3,9%

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Indikator: Ferdigstilte serviceerklæringer. *Indikatorkrav:*

Ferdigstilt innen utløpet av 2003.

Resultat: Ferdig i 2003

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring.

Indikatorkrav: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet

Resultater: Prosjekt 1 Omorganisering av vaktmestertjenesten. Prosjektet ble gjennomført i følge planene. Prosjekt 2 Innføre intern-husleie for kommunale bygg. Prosjektet er ikke ferdig og er ca 3 mnd forsinket. Dette skyldes at avklaring av kostnadsposter ble undervurdert i arbeidsomfang.

Økonomi

Resultatmål: Effektiv tjenesteproduksjon.

Indikatorkrav: Gjennomført innsparing ihht fastsatt fordeling i kommunestyret.

Resultater: Innsparingskrav var kr 2 166.000,- samt 2 % generell innsparing i budsjettet. Dette ble oppnådd gjennom prosjektet med omorganisering av vaktmestertjenesten fra faste vaktmestere på skoler og barnehager til to vaktmesterbaser i Nord og Sør. Dette førte til en reduksjon av 40 % av årsverkene.

Resultatmål: Budsjettbalanse.

Indikatorkrav: Regnskap=budsjett.

Resultater: Underskuddet ble kr. 353 000,-. Årsaken til underskuddet er merutgifter på fellesområdet; strøm, forsikring, kommunale avgifter osv.

Resultatmål: Salg av eiendommer for 2,5 millioner kroner

Resultater: Salg kr 3 734.752,-. Man må regne med at salget i årene som kommer går ned fordi alt snart er solgt på Stangnes.

Helhetsvurdering: Driften går bra, men det er stadige utfordringer med å utvikle organisasjonen og å innføre større effektivitet. Antall ansatte er redusert med 9,8 årsverk i 2003, samtidig som tjenesteenheten er blitt pålagt flere oppgaver og utfordringer. Bygg og eiendomstjenesten har overtatt forvaltningen av alle omsorgsboliger og alle helse- og sosialbygg. Presset på en effektiv oppfølging av Intern-kontroll for heiser, elektriske anlegg og brannvern er blitt mer omfattende. Oppfølging av en ny vaktmesterordning i baser krever en mer sentral planlegging og oppfølging enn tidligere med stedlige vaktmestere.

Den største utfordringen for bygg –og eiendomstjenesten er å få avsatt nødvendig økonomi for å opprettholde kommunale bygningers kvalitet og økonomiske verdi, dvs vedlikehold.



Brann- og beredskapstjenesten

Samfunn

Resultatmål: Godt miljø

Indikator: Trygge arbeidsplasser.

Resultater: Det ble i fjor utdannet 70 brannvernledere og gjennomført brannøvelse for 350 ansatte i helsesektoren.

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Indikator: Sykefravær. Indikatorkrav: Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005.

Resultater: Sykefraværet er redusert fra 8,4% i 2002 til 6,6% i 2003, en prosentvis reduksjon på 21,1%.

Langtidssykemeldinger utgjør over 4% av fraværet.

Resultatmål: Relevant kompetanse i personalet

Indikator: Andel faglært personale ihht bemanningskrav er 100%.

Resultater: En feier er i ferd med å ta fagbrev. Når fagbrevet er avlagt har alle feierne forskriftsmessig kompetanse.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester

Indikatorkrav: Kvalitetssystem som fungerer.

Resultater: Kvalitetsutvalg er etablert. Avvikssystemet er ikke tatt i bruk.

Resultatmål: God kvalitet i utredninger og saksproduksjon

Indikatorkrav: Reduksjon på 5% av antall klagesaker totalt.

Resultater: Ingen klagesaker

Økonomi

Resultatmål: Budsjettbalanse

Indikatorkrav: Regnskap=budsjett..

Resultater: Enheten gikk med et underskudd på kr. 479 000,-.

Årsaken til underskuddet er underbudsjettering på lønn og

GIV.

	Harstad		Gr. 13
	2002	2003	2003
Netto driftsutgifter til 339 Beredskap pr. innbygger	515	503	432
Netto driftsutgifter til 338 Forebygging pr innbygger	32	31	15
Netto driftsutgifter til 338 Forebygging og 339 Beredskappr. Innbygger	547	534	447

Driftsutgifter beredskap	2003
Lønnskostnader	9 805 708
Andre driftsutgifter	1 145 314
Oljevernberedskap	277 518
Interkommunal vaktsentral	1 194 000

Helhetsvurdering: Brann og beredskapsenheten har så godt som oppfylt resultatmålene. Samarbeidet med enhetene om øvelse av helsepersonell har fungert godt. Enheten driver under vanskelige forhold plassmessig. Dette fører til dårligere

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere - feietjenesten

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
Kvalitet på tjenestene	4,93	4,9	-0,6

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.

Resultater: Tjenestebeskrivelse ferdig for både brann og feiing.

Aktivitet

	2002	2003
Forebyggende		
Andel A-objekt som har fått tilsyn	97,5	100
Antall piper feiet i egen kommune		2 565
Andel piper feiet i egen kommune	48,7	39
Antall piper feiet i nabokommuner		2 739
Uttrykning		
Mottatte alarmer	2 142	1 596
Antall utrykninger totalt	178	218
Antall utrykninger reelle branner	29	20
Unødige alarmer	96	104
Falske alarmer	9	11
Trafikkulykke	9	11

Resultatmål: Øke tryggheten hos hjemmeboende eldre og pleietrengende

Resultater: Tilsyn i omsorgsboligene er gjennomført.

Feiervesenets tilsyn i hjemmene er igangsatt.

effektivitet. Forebyggende arbeid øker i omfang. I 2003 gjennomførte enheten en brannvernkampanje på et av kjøpesentrene, deltok i aksjon rettet mot boligene og en trafikksikkerhetskampanje.

Kultur- og fritids- tjenesten

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Indikator: Sykefravær. Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005.

Resultater: Sykefraværet økte fra 9% i 2002 til 9,3% i 2003, en prosentvis økning på 3,3.

Tjeneste/brukere

Park og idrett: Kanebogen stadion var delvis ute av drift i 2003 grunnet manglende godkjenning som fridrettsarena. Nye tribuner ved Harstadhallen ble etablert som samarbeidstiltak mellom Harstad Vikings og park/idrett. Lysløypa i Folkeparken ble utvidet, og ble et meget populært aktivitetstilbud for alle grupper

Kulturskolen

Undervisning er gitt i alle etablerte fag. Evensen-flyglet er under restaurering. Skolens inntekter ble redusert i 2003 pga. anleggsarbeid. I forbindelse med 100 årsmarkeringen av Harstad, har skolen satt i gang 3-årig film-/video-prosjekt "Film i 100".

Ungdom:

Nedgang i besøkstall skyldes reduksjon i tilbudet (seniorklubben aldersgruppe 13 – 20 år).

Resultatmål: Fornøyde brukere

Hoved resultat: 5,21

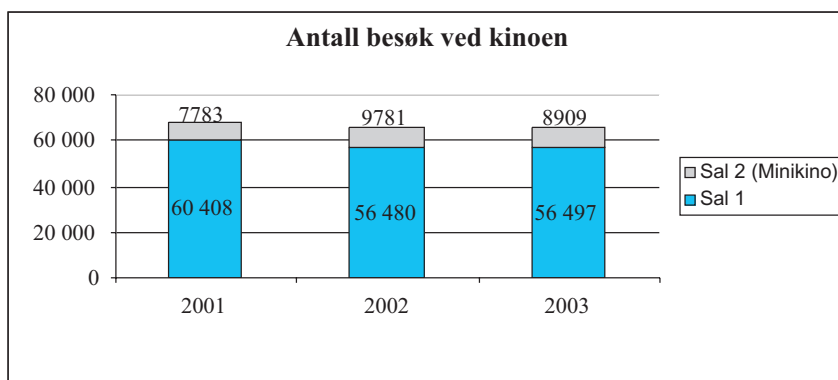
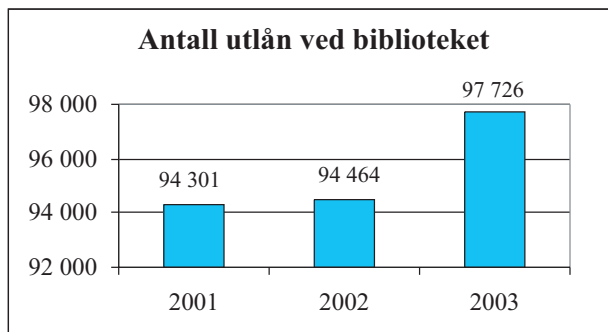
	Biblioteket		Fritidsklubbene		Idretts-anlegg		Kinoen		Kulturskolen		Lag og foreninger	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Kvalitet	5,7	5,6	5,6	5,2	5,8	5,6	5,1	4,8	4,9	5,2	3,5	3,3
Informasjon	5,6	6,0	3,7	4,2	5,0	5,6	4,3	4,2	4,6	4,7	3,8	3,9

Bibliotek: Enkelte brukere ønsker utvidelse av åpningstidene

Fritidsklubbene: Egen hjemmeside ble etablert. Redusert økonomi/bemanning har gitt lavere opplutning i klubbene. De ungdommer som bruker klubben gir uttrykk for trivsel.

Kinoen: Noen brukere ønsker bedre filmomtale i lokalpressa

Idrettsanlegg: Det er fortsatt anlegg som ikke prioriteres grunnet ressursknapphet, manglende vedlikehold og dårlig maskinpark. Brukerinformasjon



Besøk	2002	2003
Kanebogen ungd.senter	7 884	6 294
Centrum Fritidsklubb	6 350	5 050

Utekontakten: Antall ungdommer til samtaler og oppfølging. I 2002, 198, i 2003, 155. Ant. ungdom som oppsøkte utekontakten var 77, mens utekontakten har oppsøkt 78. Det var jevnlig kontakt med 35 ungdommer gjennom året.

kan bli bedre. Egen hjemmeside/inter-nett ble etablert.

Kulturskolen: Lange ventelister for mange fag gir lave resultater fra brukerne. Lav bemanning i adm. medfører liten tilgjengelighet på telefon.

Resultatmål: Godt samarbeid virksomhet og brukere.

Indikatorkrav: Deltakelse på felles arenaer.

Resultat: Det er et utstrakt samarbeid med for eksempel lag og foreninger, fylkeskommunen, ungdomsklubber, idrettsråd, FINN, Destination Harstad osv.

	Kulturskolen	
	Antall plasser	På venteliste
2001	511	450
2002	470	600
2003	535	567



Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester.

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.
Resultater: Ferdigstilt

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring.

Indikatorkrav: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet
Resultat: Film i 100, Ensembleprosjekt

Økonomi

Resultatmål: Effektiv tjenesteproduksjon

Indikatorkrav: Gjennomført innsparing ihht fastsatt fordeling i kommunestyret.
Resultater: Pålagt innsparing på kr. 2.4 mill., samt pålegg om økt inntjening kr.100.000 er gjennomført, ved kutt i personalrammene ved biblioteket, park/idrett og fritidsklubbene. Servicen har blitt dårligere til kommunens innbyggere. For ungdomsklubbene har kvaliteten på tilbudet blitt så redusert at mange finner tilbudet lite attraktivt. Dette kan registreres i synkende brukertall. Det registreres at tidligere brukere av ungdomsklubbene er "på drift", gjennom utekontaktens feltobservasjoner. Budsjettkuttene har også redusert

samarbeidsprosjekter med lag/foreninger og ungdomsorganisasjoner.

Resultatmål: Budsjettbalanse.

Indikatorkrav: Regnskap = budsjett.
Resultater: Totalt mindreforbruk er på 1,3 mio kroner. Bakgrunnen er; Mindreforbruk Harstad bys historie samt forsinket oppstart Ungdommens hus. Resterende mindreforbruk skyldes stram budsjettdisiplin.

Netto driftsutgifter for kultursektoren per innbygger i kroner

Netto driftsutgifter for kultursektoren per innbygger	Harstad		Gr. 13
	2002	2003	2003
Netto driftsutgifter for kultursektoren per innbygger i kroner	1439	1319	1138
Netto driftsutgifter til bibliotek per innbygger	187	189	224
Netto driftsutgifter til kino per innbygger	27	6	2
Netto driftsutgifter til aktivitetstilbud barn og unge per innbygger	222	178	164
Netto driftsutgifter til musikk og kulturskoler per innbygger	98	101	112
Netto driftsutgifter til muséer per innbygger	48	46	39
Netto driftsutgifter til kunstformidling per innbygger	296	261	87
Netto driftsutgifter til andre kulturaktiviteter per innbygger	163	196	157

	Harstad		Gruppe 13	
	2002	2003	2002	2003
Totalt for kultursektoren	1 439	1 319	1 141	1 138
Bibliotek	187	189	229	224
Kino	27	6	9	2
Aktivitetstilbud barn og unge	222	178	167	164
Musikk og kulturskoler	98	101	114	112
Muséer	48	46	37	39
Kunstformidling	296	261	79	87
Andre kulturaktiviteter	163	196	160	157

Tabellen viser at Harstad kommune har høyere netto driftsutgifter enn gruppe 13 på alle områder innenfor kultur bortsett fra bibliotek og musikk- og kulturskoler.

Voksenopplæring

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Helhetsvurdering: Pålagt innsparing har medført at både tilbud og kvalitet er redusert. Dette har resultert i tøffe prosesser i deltakergruppa, personalgruppa og ledelsen. Prosessen rundt kostnadsreduksjonsprogrammet med stadige forslag om reduksjoner og endringer opplevdes meget uheldig.

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
<i>Kvalitet på tjenestene</i>	5,57	5,62	0,9
<i>Informasjon</i>	5,68	5,71	0,5

	Mål 2003	Res 2003	G-13 2003
Antall elever pr årsverk til 1. gangsundervisning og spesialundervisning	5,9	8,81	10,9
Antall elever pr årsverk til invandrerundervisning	12,3	9,29	13,1

Hjelpetjenesten

Organisasjon/personell

Sykefraværet er økt fra 5,3% i 2002 til 5,45% i 2003, en prosentvis økning på 2,8 %.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
Kvalitet på tjenestene	5,17	5,50	5,4
Informasjon	4,39	5,33	21,4

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester.

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.

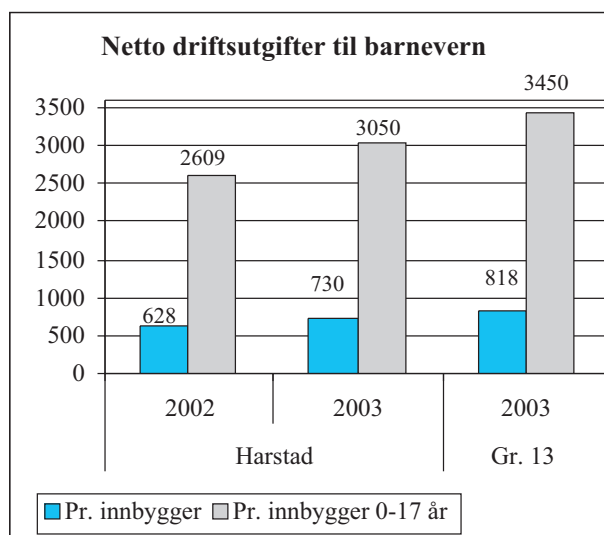
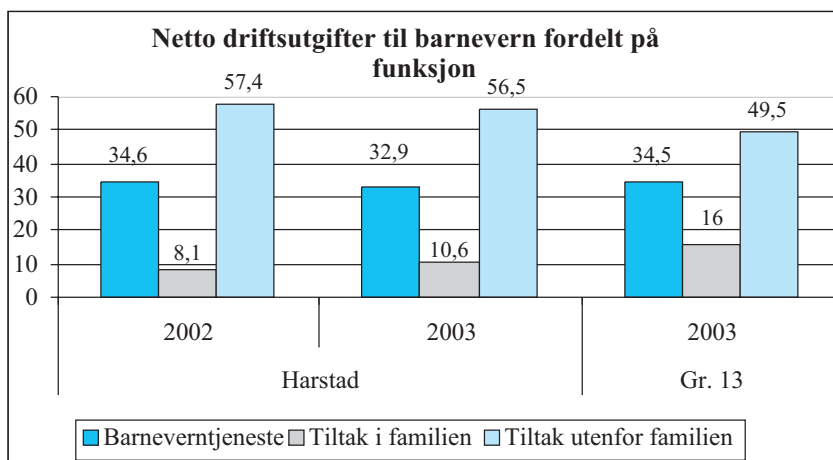
Resultater: Ikke ferdigstilt.

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring

Indikator: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet.

Barnevernstjenesten:	2002	2003
Antall meldinger	121	130
Barn med omsorgstilbud	34	46
Ettervern	1	1
Forebyggende tiltak, inkl. §4-4,5.1.	63	69
Tilsyn barn u. oms. andre komm.	29	26
Avlastning til familier med funksjonsh.barn		
Antall familier	50	52
Støttekontakt	28	36
Avlastning	34	31
Omsorgslønn	14	14
Heldøgns omsorgsbolig	2	3

Resultater: Videreutdanning i familieterapi er igangsatt for alle.



Helhetsvurdering: Etterspørselen etter tjenester innenfor barnevernområdet fortsetter å stige og det var store fristoverskridelser på undersøkelse av meldinger i 2003. Antall omsorgstiltak utenfor familien har økt fra 34 til 46 fra 2002 til 2003. Innenfor seksjon for avlastning er det en stor utfordring å skaffe egnede lokaler etter hvert som behovene melder seg. Det er nødvendig med en mer langsiktig og overordnet planlegging av bo- og avlastningstiltak for funksjonshemmede.



Sosialtjenesten

Samfunn

Resultatmål: Godt samarbeid med innbyggerne og den 3 sektor.

Indikator: Fornøyde samarbeidspartnere

Resultater: Ikke alle avtalte samarbeidsmøter ble gjennomført. Tilbakemelding fra samarbeidspartene indikere at de er fornøyd med ny organisering av sosialtjenesten.

Organisasjon/personell

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Indikator: Sykefravær. Reduksjon på 20% fra 2001 til 2005.

Resultater: Sykefraværet økte fra 17% i 2002 til 19,58% i 2003, en prosentvis økning på 15,2%. Årsaken til økningen er langtidssykefravær ved kontoret. Korttidssykefraværet er redusert.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester.

Indikatorkrav: Kvalitetssystem som fungerer.

Resultater: Det er satt opp en plan for kvalitetsutvalget for første delen av året. Oppfølging av avvikssystemet bør bedres.

Resultatmål: God kvalitet i utredninger og saksproduksjon.

Indikatorkrav: Reduksjon på 5% av antall klagesaker totalt.

Resultater: Antall klagesaker for 2003 var 67 og tilnærmet det samme som for i 2002. Antall saker i 2003 var 1938, opp 14 fra år 2002.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
Kvalitet på tjenestene	3,50	3,85	10%
Informasjon	3,65	4,21	15%

Resultatmål: Godt samarbeid virksomhet og brukere.

Indikatorkrav: Deltakelse på felles arenaer. Minst 3 møter i året.

Resultater: Det er ikke etablert noen egen brukerorganisasjon i Harstad men enheten har hatt møte med Kameratklubben og Kriसेsenteret.

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester.

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.

Resultater: Serviceerklæringer er utarbeidet

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring.

Indikatorkrav: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet.

Resultater: Sosialtjenesten har deltatt i prosjekt for bostedsløse.

Indikatorkrav: Timeavtale til alle brukere som ønske det i løpet av 2 uker

Resultater: Alle får tilbud

Indikatorkrav: Redusert stønadslengde

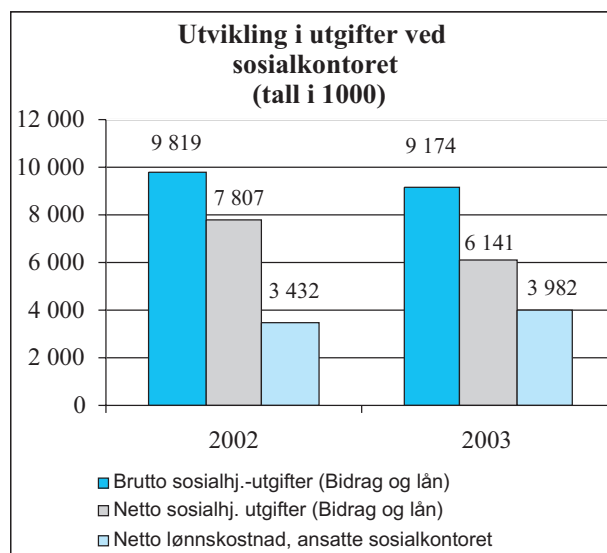
Resultater: Stønadslengden økt fra 3,85 i år 2002 til 4,0 i 2003. Dette kan være pga større pågang av supplerende sosialhjelpsmottakere, samt at sosialtjenesten disponerer inntekten til flere brukere.

Økonomi

Resultatmål: Budsjettbalanse

Indikatorkrav: Regnskap=budsjett.

Resultater: Kr 1 257 000 i mindreforbruk. Årsakene er mindretgifter lønn, reduksjon i antall brukere, færre på rusinstitusjon samt flere på arbeidsmarkedstiltak. Større andel brukere med supplerende sosialhjelp betyr mindre antall brukere med sosialhjelp som hovedinntekt.



Indikatorkrav: Kostnad pr. enhet/bruker

Netto driftsutgifter for kultursektoren per innbygger	Harstad		Gr. 13
	2002	2003	2003
Netto driftsutgifter pr. innbygger 20-66 år i kroner	1 074	1 186	1 800
Brutto driftsutgifter pr. kommunal bruker i kroner	62 337	58 607	62 884
Antall sosialhjelpsmottakere	499	565	1 142
Gjennomsnittlig utbetaling pr. mnd	5 041	6 087	7 194
Gjennomsnittlig stønadslengde (måneder) *	3,8	4,9	5,0
Andel sosialhjelpsmottakere med sosialhjelp som hovedinntektskilde	41,7	34,5	47,7

* 11 kommuner har kortere og 17 kommuner lengre gj.sn. stønadslengde enn Harstad

Helhetsvurdering: Sosialtjenesten hadde et vanskelig år i 2003 pga langtidssykemeldte og svangerskapspermisjoner. Arbeidsmiljøet på kontoret er godt og brukere, samarbeid-

spartnere og ansatte er fornøyd med de omorganiseringer som er utført.

Nøkkeltall:

Salg og skjenking av alkohol	2001	2002	2003
Antall salgsbevillinger innvilget	21	21	20
Antall skjenkebevillinger innvilget	33	34	32
Skjenkeavgift til kommunen	276 785	372 013	335 038
Edruskapsvern			
Antall skjenkekontroller	74	168	158
Utgifter, skjenkekontroll	26 187	43 897	50 883
Antall personer på institusjon	23	19	11
Utgifter til institusjonsbehandling	426 173	1 153 835	572 895
Tilskudd, Varmestua	245 000	252 000	260 000
Tilskudd Kammeratklubben	386 000	397 000	409 000

Flyktningetjenesten

Samfunn

Resultatmål: Godt miljø

Resultater: Miljøtiltak iverksettes etter behov, opptil flere ganger pr. år.

Resultatmål: Godt samarbeid med brukerne, næringslivet, frivillige organisasjoner og andre samarbeidspartnere, hvor alle bidrar til god integrering av flyktninger

Resultater: Samarbeid er etablert men utvikles etter behov.

Organisasjon/personell

Sykefraværet økte fra 4,6% i 2002 til 6,9% i 2003, en prosentvis økning på 50 %.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester

Resultater: Kvalitetssystem er tatt i bruk men avviksrapportering er ikke fullstendig på plass ennå.

Resultatmål: God kvalitet i utredninger og saksproduksjon

Resultater: Ingen klagesaker.

Resultatmål: Godt arbeidsmiljø

Resultater: Sikkerhetsplan og vaksinasjonsrutiner holdes.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet			
Kvalitet på tjenestene	2,70	5,07	87,8
Informasjon	3,33	4,50	35,1

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester.

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.

Resultater: Serviceerklæringer er ikke ferdigstilt p.g.a at det innføres en ny lov fra 1. september 2004 som vil endre kommunens arbeid med flyktninger.

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring

Indikator: Minimum ett utviklingsprosjekt.

Resultater: Det er tildelt prosjektmidler fra UDI for et utviklingsprosjekt – i tråd med den nye loven. Prosjektleder ansatt i 50% stilling fra august 2003.

Resultatmål: Brukerne skal ha tilrettelagte og individuelle planer.

Resultater: Dette er ivare tatt etter dagens regelverk.

Resultatmål: Bosetting av det antall flyktninger som kommunestyret har vedtatt(60).

Resultater: Det ble bosatt 64 i 2003. Dette på grunn av familiestørrelse.

	2002	2003	Kommentar
Nyankomne flyktninger	43	64	Politisk vedtak på dette antall foreligger pr. år ut 2005
Familiegjenforeninger	18	7	Dette er umulig å forutsi, da vi ikke vet hvem som søker familiegjenforening, og når de evt. får det innvilget av UDI
Fraflyttinger til andre kommuner (av flyktninger bosatt siste 5 år)	11	13	Vanskelig å forutsi. Tallet har imidlertid vært de stabilt de senere år, dvs få flyttinger.



Økonomi

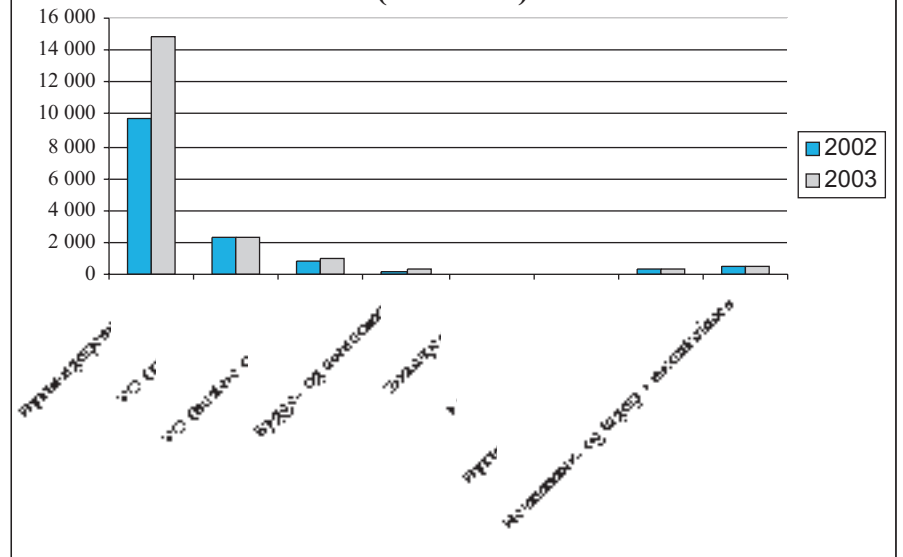
Resultatmål: Gjennomført innsparing ihht fastsatt fordeling i kommunestyret.

Resultater: Pålagt innsparing kr 715 000,- er gjennomført ved generell nedskjæring på flere poster.

Helhetsvurdering:

I 2002 var det vakante stillinger i enheten og lav brukertilfredshet samt at medarbeidere og flyktingene var slitne. I 2003 har dette fungert mye bedre.

**Bruk av Integreringstilskudd
(tall i 1000)**



Helse- og miljøtjenesten

Organisasjon/personell

Sykefraværet økte fra 6,3% i 2002 til 8,75% i 2003, en prosentvis økning på 38,9 %.

Resultatmål: God kvalitet på kommunale tjenester.

Resultater: Det avholdes månedlige møter i enhetens kvalitetsutvalg, som behandler de enkelte seksjoners prosedyrer. Hvert kvartal gjennomgås motatte avviksmeldinger.

Resultatmål: God kvalitet i utredninger og saksproduksjon.

Indikatorkrav: Reduksjon på 5% av antall klagesaker på enkeltvedtak etter

forvaltningsloven. Resultater: 66 avviksmeldinger mot 34 avvik/klager i 2002. Økningen skyldes først og fremst at man er blitt flinkere til å rapportere/nedtegne avvik og klager.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Resultatmål: Deltakelse på felles arenaer

Indikator: Minst 3 møter i året.

Resultater: Miljørettet helsevern 3 møter i aksjons-utvalget. FYSAK 4 møter med lag og foreninger.

Aktivitetssentrene: 7 allmøter og 9 styremøter i de respektive velforeningene.

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet Helsestasjon			
<i>Kvalitet på tjenestene</i>	5,64	5,56	-1,4
<i>Informasjon</i>	4,77	5,25	10,1
Brukertilfredshet Aktivitetssentrene			
<i>Kvalitet på tjenestene</i>	5,99	5,98	-0,2
<i>Informasjon</i>	5,88	5,72	-2,7

Harstad legevakt	2002	2003
Legevaktkonsultasjoner inkl. sykebesøk	9 675	9 267
Netto driftsutgift	2 370 261	2 521 752
Netto driftsutgift pr innbygger	102	109
Netto driftsutgift pr konsultasjon	245	272

	Harstad		Gr. 13
	2002	2003	2003
Legeårsverk pr 10000 innbyggere	8,4	8,1	7,7
Fysioterapiårsverk pr. 10000 innbyggere	10	8,9	8,7
Helsesøsterårsverk pr. 10000 innbyggere 0-6 år	45,9	38,5	41,3
Brutto driftsutgifter for helsetj. pr innbygger	1520	1609	1385

Forebyggende tjenester	2 002	2003
Vaksinasjonsktr. / Rådgivningstj.HIV/AIDS		
antall satte vaksiner	1 822	1 799
antall konsultasjoner	1 472	1 046
Rådgivningstjenesten for ungdom		
antall konsultasjoner	822	1 045
Helsestasjon for eldre		
antall konsultasjoner	564	521
antall hjemmebesøk	110	101
Jordmor		
antall konsultasjoner	836	1 007
Helsestasjonen		
antall konsultasjoner	4 561	4 309
Skolehelsetjenesten		
skolestartundersøkelser	320	289
videregående skole, antall konsultasjoner	256	230
Flyktning		
antall samtaler med flyktningehelsesøster	327	249
antall flyktninger (mottak og gjenforening)	62	69

Habilitering/rehabilitering	Ant. pasienter		Ant.behandlinger	
	2002	2003	2002	2003
Kommunefysioterapeuter	412	395	2 145	1 867
Fysikalske institutt	2 406	2 144	34 962	33 322
Kommuneergoterapeuter	483	535	765	733

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Indikatorkrav: Ferdigstilte serviceerklæringer innen utløpet av 2003.

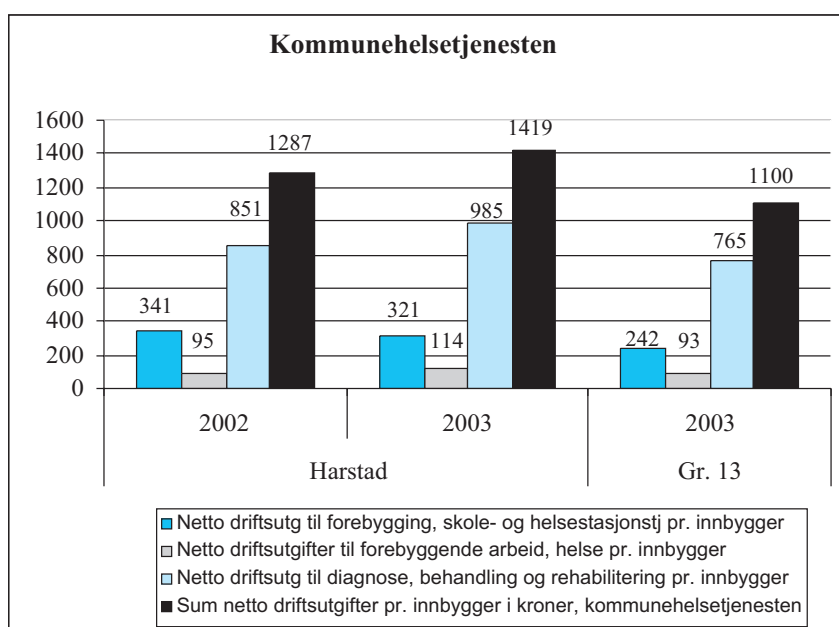
Resultater: Enhetene har utarbeidet serviceerklæringer/tjenestebeskrivelser for alle områder

Økonomi

Resultatmål: Gjennomført innsparing i h.h.t fastsatt fordeling i kommunestyret

Pålagt og realisert innsparing var kr. 1.833.000,-. Tjenesten er nedbemannet i h.h.t dette. Aktivitetssentrene har holdt sommerstengt og det er gjennomført generelle innsparingstiltak

Helhetsvurdering: De økonomiske innsparingene har ført til belastning på de ansatte noe som igjen har ført til økt sykefravær.





Kemnerenheten

Organisasjon/personell

Våren 2003 ble nytt faktureringsystem tatt i bruk. Sykefraværet ble redusert fra 5,6 % i 2002 til 3,5 % i 2003, en prosentvis reduksjon på 37,5 %.

Tjenester/brukere

Resultatmål: Skatt, avgift og kommunale krav skal innbetales rettidig

Resultat: Restansen minker, hvilket betyr mer rettidig innbetaling.

Resultatmål: Fornøyde brukere

Resultat: Brukerundersøkelse på indikator service ble 4,5

Resultatmål: Avklart kvalitet og omfang på kommunale tjenester

Resultat: Serviceerklæring foreligger for enheten. Støtteenheter Økonomi- og utviklingsenheten

Samfunn

Resultatmål: Godt miljø

Indikatorkrav: Minimum 2 gjennomførte tiltak i året. Resultater: Enheten har markedsført og lagt til rette for etablering av nye miljøfyrtårn. Arbeid med revisjon av miljøplan ble startet opp og arbeid med kartlegging av miljøkrav og forventninger ble startet opp. Miljøanalyse av rådhusene ble gjennomført

Organisasjon/personell

Sykefraværet ble redusert fra 3,9 % i 2002 til 0,9 % i 2003, en prosentvis reduksjon på 76,9 %.

Resultatmål: God kvalitet i utredninger og saksproduksjon

Indikator: Antall klagesaker – enkeltvedtak etter forvaltningsloven

Indikatorkrav: Reduksjon på 5% av antall saker totalt. Resultater: Spes. ped. område barnehager: 4 klager i 2003 mot ingen klager i 2002. Tre ble delvis imøtekommet. Opptak barnehager: 36 klager i 2003 mot 35 klager i 2002. 11 ble i 2003 tatt til følge. Skoleområdet: 21 klager i 2003 mot 2 klager i 2002.

Resultatmål: Etablere kvalitetssystem for hele kommunen og gjennomføre opplæring for enhetsledere og øvrige ansatte og etablere system for internrevisjon

Resultater: Kvalitetsutvalg er etablert for alle tjenester. Alle enhetsledere har fått opplæring i systemet. System for internrevisjon er ikke etablert, men vil bli søkt etablert i 2004

Resultatmål: God dokumentstyring

Resultater: Kommunale retningslinjer og håndbøker er tilgjengeliggjort i lett søkbar form på intranettet for alle ansatte med tilnyting til netverket via Portalen og elektronisk kvalitetshåndbok.

Resultatmål: God økonomikompetanse i enhetene

Indikator: Gjennomført opplæringsplan økonomi og tilgjengeliggjort økonomihåndbok

Resultater: Opplæring i Innsyn økonomi er gjennomført. Arbeid med økonomihåndbok ble igangsatt og publisert via portalen.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring

Indikatorkrav: Minimum ett utviklingsprosjekt pr. enhet
Resultater: Følgende prosjekt er igangsatt/gjennomført: Tjenestebeskrivelser med serviceerklæringer, intranett/portalen, spørreundersøkelser, økonomihåndbok, årshjul, tilgang barnehageprogram på alle kommunale barnehager og samordnet opptak i barnehager.

Resultatmål: God kvalitet på barnehage tilbudet

Indikator: Godkjent barnehagetilsyn i private og kommunale barnehager.

Resultater: I 2003 har det vært gjennomført 14 tilsyn i kommunale og private barnehager (av totalt 24 barnehager). Det er gitt 7 merknader med frister for utbedring.

Økonomi

Resultatmål: Gjennomført innsparing kr 821.000,- ihht fastsatt fordeling i kommunestyre

Resultater: Enheten har lagt ned to stillingshemler (jurist og informasjonsrådgiver) samt kuttet øvrige driftsutgifter.

Resultatmål: Budsjettbalanse.

Indikator: Regnskap=budsjett
Resultater: Ansvar Økonomi og utviklingsenheten, har et netto mindreforbruk på kr. 574.000,- som primært skyldes vakanser. Ansvar Fag pleie og omsorg, har et netto mindreforbruk på kr. 418 000. som skyldes ubrukte midler til " Utredning kjøkken Harstad sykehjem " jfr. K.sak 58/03 og forsinkelser i prosjektene brannsikring av omsorgsboliger. Merinntektene er økt vederlag for opphold på institusjon, samt avtale om drift av bokollektiv for personer med alvorlige psykiske lidelser. Ansvar Fag skole, har et netto mindreforbruk på ca. 2 mill. Halvparten av dette skyldes at det er budsjettert med skole-svømming i Grottebadet hele året, mens utgiftene kom kun for høsten. Deler av direkte tilskudd ihht avtalen ble ikke utbetalt i 2003. Merinntekt gjesteelever fra andre kommuner skyldes bl.a. at refusjonskravet for noen elevers del var for høyt. Ansvar Fag barnehage: Mindreforbruket skyldes i stor grad fast lønn og vikarer samt at det ikke har vært utgifter til nødvendige kompetansereiser for foresatte.

Administrasjonsenheten

Organisasjon/personell

Sykefraværet ble redusert fra 5,8% i 2002 til 5,73% i 2003, en prosentvis reduksjon på 1,2 %.

Innkjøp: Ved utgangen av 2003 hadde Harstad kommune 44 rammeavtaler. Av disse ble 8 inngått i 2003. Hjemme-PC ordningen ble avsluttet. 166 ansatte og tidligere ansatte hadde hjemme-PC avtale og erfaringene viser at det har vært mye administrativt arbeid med oppfølging og avstemming. Stillingen som innkjøpssekretær har stått vakant siden 30.06.03.

Arkivdepotet: Ved årsskiftet omfatter det 1846 hyllemeter. Av dette er 1448 hyllemeter fylt opp. I løpet av 2003 har det vært 203 utlån fra depotet.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Fornøyde brukere

Måleindikator/-krav	Resultat: 2002	Resultat: 2003	Endr i %
Brukertilfredshet sentralbord og ekspedisjon			
Kvalitet på tjenestene	4,21	4,51	7,1

Økningen i brukertilfredshet har nok sammenheng med etableringen av rådhus ekspedisjonen som har vært i drift ett år. Publikum har gitt gode tilbakemeldinger og synes å trives med at ekspedisjonen er lettere tilgjengelig og at flere tjenester kan ytes på ett sted. Lokalitetene er åpne slik at de ansatte i ekspedisjonen kan se publikum, noe som virker positivt med hensyn til ro og orden.

Harstad forliksråd mottok til behandling 1342 saker i 2003. Det er en økning fra året før med 58 saker.

Økonomi

Resultatmål: Budsjettbalanse.

Indikatorkrav: Regnskap = budsjett.

Resultater: Administrasjonsheten har et mindreforbruk på kr 1.408.000,-. Avviket skyldes mindreforbruk på en rekke anslagsposter som forsikringer, porto og telefon.

Administrasjonsheten har ellers mindreforbruk i samtlige av sine ansvar med unntak av tilskudd til Distriktsrevisjonen hvor det etter regning er utbetalt kr 140.000 mer enn budsjettet.

Personal- og organisasjonsheten

Organisasjon/personell

Sykefraværet er redusert fra 8,0 % i 2002 til 6,8 % i 2003, en prosentvis nedgang på 15.

Resultatmål: Relevant kompetanse i personalet

100 % Stilling som opplæringsleder ble inndratt i løpet av 2003 etter innsparingsvedtak i kommunestyret.

Tjenester/brukere

Resultatmål: Kontinuerlig utvikling og forbedring

Indikator: Minimum et utviklingsprosjekt pr. enhet

Resultat: Revisjon av personalhåndbok, overordnet opplæringsplan, IK-håndbok og diverse personalreglementer, innføring av hjemmelsadministrasjon, vilkår for engasjement av oppdragstakere, inkluderende arbeidsliv(IA) samt prosjekt for redusering av småstillinger innen pleie og omsorg.

	2003
Oppfulgte arbeidstakere med helseproblemer ihht Nærvær ved fravær)	154
Oppfulgte arbeidstakere definert som mulig overtallige iht. prosedyre for overtallighet	50
Oppsagte arbeidstakere pba, langtidsfravær, overtallighet eller disiplinære forhold iht.prosedyrer	36
Avtalefestet førtidspensjon	22
Annonsering eksternt og internt	325
Tilsetninger faste	314
Tilsetninger midlertidige /vikariater	227
Antall søkere	1289
Antall søkerlister	200
Antall oppsigelser besvart	125
Ansiennitetsberegning	100
Saksbehandling fødselspermisjoner	79
Utstedt tjenestebevis	150
Vikarformidlinger	4761

Økonomi

Resultatmål: Gjennomført innsparing ihht. kommunestyrets vedtak.

Enheten har lagt ned 100 % stilling som opplæringsleder, redusert driftsutgifter og redusert kostnader til pensjon pga naturlig avgang.

Resultatmål: Regnskap=budsjett

Enheten hadde et mindreforbruk på 1.3 millioner. Årsaken er permisjoner blant ansatte. I forbindelse med at opplæringslederstillingen ble holdt vakant og senere nedlagt ble aktiviteten knyttet til kompetanseutvikling lavere enn planlagt.

Regnskapsenheten

Organisasjon/personell

Sykefraværet er økt fra 2,2% i 2002 til 6,4% i 2003.

Harstad kommune tok i bruk nytt økonomi-/ansatt-/faktureringssystem fom 01.04.03. Regnskapsenheten har hatt hovedansvaret for økonomi og ansatt og innføringen har krevd store ressurser med påfølgende etterslep på løpende oppgaver. Videre er det en del oppgaver som ikke er utført.

Tjeneste/brukere

Resultatmål: Avlegge regnskapet innen fristen
Regnskapet ble avlagt innen fristen 15.02.03.

Økonomi

Resultatmål: Gjennomføre innsparing i hht. kommunestyrets vedtak

Enheten er redusert med 1 stilling

Resultatmål: Budsjettbalanse

Enheten har et mindreforbruk på kr 95.822,- og dette skyldes i hovedsak vakanser.

