

Tyresö kommun
Projekt Medborgarfokus
Catarina Stavenberg

TJÄNSTESKRIVELSE

2012-11-16

1 (6)

Dnr 2012/KS 0375 003

Kommunstyrelsen

Granskningsplan 2013 - Medborgarfokus

Förslag till beslut

- Kommunstyrelsen fastställer granskningsplan år 2013 för Medborgarfokus.

Kommundirektörens stab



Bo Renman
Kommundirektör



Catarina Stavenberg
Tf Kvalitetschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen ska årligen fastställa en övergripande plan för granskningar inom projekt Medborgarfokus. Syftet är att projektet genom fristående och oberoende granskningar ska bidra till kvalitetssäkring och utveckling, så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet kommunen ansvarar för.

Kvalitetschefen har i samråd med kommunens ledningsgrupp och referensgruppen för projektet utarbetat förslag till granskningsplan för år 2013. Många angelägna granskningsobjekt och temagranskningar har föreslagits från förvaltningarna och målsättningen är att även kommunalt drivna enheter ska granskas regelbundet och på sikt i samma omfattning som privat/enskilt drivna enheter. Högsta prioritet har granskning av verksamheter där allvarliga brister uppdagats eller misstänks.

För att målsättningen ska kunna nås krävs att Medborgarfokus utvecklar metoder för granskning och att fördjupade granskningar prioriteras efter en risk- och väsentlighetsanalys från förvaltningarna. Projektet får även i uppdrag att utveckla enhetliga mallar för dokumentation samt information om kvalitetsgranskningar till medborgarna.

Efter genomförd granskning är det respektive förvaltning som vid behov ska besluta om åtgärder samt särskild uppföljning som ska utföras av Medborgarfokus. Granskningsrapporter och förvaltningens beslut om eventuella åtgärder anmäls till respektive nämnd. En samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete ska anmälas till kommunstyrelsen.

Beskrivning av ärendet

Projekt Medborgarfokus, som startade i januari 2012, innefattar bland annat en kvalitetsgrupp som utför fristående och oberoende granskningar av verksamheter som kommunen ansvarar för. Syftet är att bidra till kvalitetssäkring och utveckling, så att medborgarna är nöjda med, och har god nytta av den verksamhet kommunen ansvarar för.

Kommunstyrelsen beslutade 2012-04-24 § 71 att en övergripande plan för granskningar ska fastställas varje år. Kvalitetschefen har i samråd med förvaltningarna arbetat fram förslag till granskningsplan år 2013 för

Medborgarfokus. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett vid kommunens centrala samverkansgrupp 2012-11-15.

Medborgarfokus

Ledningsgruppen i kommunen är styrgrupp för projektet. Till projektet är knutet en referensgrupp med representanter från förvaltningarna.

Referensgruppen träffas regelbundet och planerar verksamheten som huvudsakligen omfattar utveckling av:

- Kvalitetsgranskningar
- Klagomåls- och synpunktshantering
- Näbarhet och E-tjänster
- Servicecenter och samhällsvägledning
- Medborgardialog och information
- Trygghet och säkerhet
- Enkätundersökningar och analys av medborgar- och brukarundersökningar

I kvalitetsgruppen inom projektet ingår sju anställda varav medel för 3,5 kvalitetscontrollers är avsatta för granskningar. Även utomstående sakkunniga kan anlitas för vissa granskningsuppdrag.

Tillsynsansvar

Medborgarfokus granskningar innebär inte någon inskränkning i nämndernas huvudansvar för sin verksamhet och verksamhetsuppföljning. Kommunen har skyldighet att säkerställa god kvalitet i verksamheter och att ha en fortlöpande uppföljning av avtal/tillstånd för enskilda verksamheter.

I 26 kap. skollagen regleras tillsynsansvar för verksamheter inom Barn- och utbildningsnämnden. Kommunen har det yttersta ansvaret för tillsyn av enskilda förskolor och pedagogisk verksamhet (familjedaghem) som kommunen godkänt medan Skolinspektionen är tillsynsmyndighet för samtliga grundskolor och kommunala förskolor.

Reglerna omfattar även skolverksamhet inom Utvecklingsförvaltningen där Skolinspektionen är tillsynsmyndighet för gymnasieskolan, kommunala vuxenutbildningen samt utbildning i svenska för invandrare (SFI). Socialstyrelsen är tillsynsmyndighet för hela socialtjänsten.

Granskningsplan 2013

Utvecklingsförvaltningen och Samhällsbyggnadsförvaltningen har föreslagit angelägna temagranskningar. Inom Barn- och utbildningsförvaltningen och Socialförvaltningen har redovisats en mycket hög ambitionsnivå. Målsättningen är att även verksamheter i egen regi ska granskas regelbundet och på sikt i samma omfattning som enskilt driven verksamhet. Sammantaget omfattar Barn- och utbildningsförvaltningen cirka 70 enheter varav 31 drivs i enskild regi. Socialförvaltningen omfattar cirka 50 enheter varav 19 drivs i privat regi. För att målsättningen på sikt ska kunna uppnås måste metoder för granskningar vidareutvecklas och prioriteras utifrån en risk- och väsentlighetsanalys från förvaltningarna.

Granskningsmetoder

Granskningar kan utföras på olika sätt, alltifrån fördjupade granskningar med oanmälda verksamhetsbesök och intervjuer med brukare, anhöriga och personal, till särskilda temagranskningar inom olika verksamheter samt enkätundersökningar. Metoder bör även utvecklas för särskild kontroll av styrdokument, statistik, bemanning, att skattskyldighet fullgörs etc. Temagranskningar kan omfatta all verksamhet inom ett område alternativt ett representativt urval av verksamheter.

- Medborgarfokus får i uppdrag att utveckla och tillämpa olika granskningsmetoder.

Granskningsobjekt år 2013

Temagranskningar

- Granskning av elev- och deltagarinflytande och påverkansmöjligheter inom Gymnasieskolan och SFI (svenska för invandrare).
- Temagranskning av hur information om tjänster och service inom Utvecklingsförvaltningen når ut till medborgarna. Är informationen tillräckligt kommunikativ och enkel att nå.
- Granskning av hur snöröjningen fungerar ur medborgarperspektiv. Omfattar även den del som fastighetsavdelningen ansvarar för; skolor, förskolor etc.
- Granskning av säkerhet och trygghet i miljön utanför skolor/förskolor.
- Analys av inkomna synpunkter och klagomål två år tillbaka inom Samhällsbyggnadsförvaltningen. Har åtgärder vidtagits och återkoppling skett till verksamheterna.
- Undersökning av hur föräldrainflytande fungerar inom grundskolorna.
- Granskning av hur pedagogiska måltider inom grundskolan fungerar ur elevperspektiv.

Granskning av verksamheter

- Granskning av verksamhet där allvarliga brister uppdagats eller misstänks föreligga enligt förvaltningens bedömning prioriteras inklusive särskild uppföljning enligt förvaltningens beslut
- Nystartad enskild verksamhet granskas efter 6 månader
- Tillsyn av enskild och kommunal pedagogisk omsorg (familjedaghem) årligen
- Tillsyn av enskilda förskolor vart annat år
- Granskning av kommunala förskolor vart tredje år
- Privat drivna verksamheter inom Socialförvaltningen vart annat år
- Kommunala verksamheter inom Socialförvaltningen vart tredje år

Dokumentation

Granskningar dokumenteras i en rapport som godkänns av kvalitetschefen, eller vid delegation av chefen för kvalitetsgruppen. För att nå en mer enhetlig rapportering och dokumentation bör mallar utvecklas. Det är också angeläget att utveckla information till medborgarna om kvalitetsrapporter- och indikatorer, inte minst för att underlätta val i kundvalssystem.

- Medborgarfokus får i uppdrag att utveckla enhetliga mallar för dokumentation av granskningar samt
- Utveckla information till medborgarna om kvalitet inom verksamheter.

Åtterrapporing

Granskning av verksamheter genomförs av Medborgarfokus men det är förvaltningarna som har att besluta om åtgärder och uppföljande granskning av verksamheter vid behov.

Kommunens tillsyn av enskilda förskolor och pedagogisk omsorg, familjedaghem utförs av Medborgarfokus men det är Barn- och utbildningsförvaltningen som är tillsynsmyndighet enligt skollagen och har att besluta om åtgärder, t.ex. anmärkning eller föreläggande i enlighet med gällande delegation.

Granskningsrapporter från Medborgarfokus och förvaltningens beslut om eventuella åtgärder anmäls till respektive nämnd.

- Medborgarfokus ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete.