

Delrapport projekt Medborgarfokus

2013-09-17

Dnr: 2013/KS 0328 002



tyresö kommun



Uppdrag

Kommundirektören har uppdragit åt kvalitetschefen att lämna en delrapport kring vilka slutsatser som kan dras av arbetet i projekt Medborgarfokus samt utvärdera projektets organisatoriska form.

I uppdraget ingår att överväga om projektformen ska upphöra tidigare och hela eller delar av verksamheten överflyttas till linjeorganisationen redan från 2014.

Även frågan om samordningsvinster och beröringspunkter med andra verksamheter ska belysas och eventuella behov av ytterligare organisationsanpassning av kommungemensamma funktioner, särskilt i fråga om kansliet.

Metod

Delrapporten har utarbetats i samråd med projektledningen, efter bland annat en planeringsdag med personalen med fokus på uppdraget.

Barn- och utbildningsnämndens och socialnämndens ordförande och dess förvaltningschefer har lämnat sin bedömning kring enheten för kvalitetsutveckling. Kommunikationschefen och referensgruppen har lämnat synpunkter på rapporten. Rapporten har även lämnats till kommundirektörens ledningsgrupp, stab och chefen för kansliet för synpunkter. Utkast till rapport har delgivits personalen vid APT' och därefter har personalen via en representant per enhet lämnat synpunkter och rapporten har justerats.

Information kommer att lämnas i centrala samverkansgruppen i september.

Bakgrund

Kommunens styrprocess ställer tydliga krav på att medborgarperspektiv och kvalitet ska utvecklas.

Som en följd av den nya styrprocessen och efterföljande organisationsanpassningar av kommunstyrelseförvaltningen startade det 3- åriga projektet Medborgarfokus i januari 2012.

Syftet med projekt Medborgarfokus är att service, information, tillgänglighet och närhet, kvalitet och medborgardialog ska utvecklas. Ett övergripande syfte är att projektet ska bidra till att medborgarperspektiv och medborgarfokus genomsyrar all verksamhet.

Avsikten med projektformen var att pröva nya arbetsformer under en begränsad tidsperiod.

Projektets organisation

Projekt Medborgarfokus består av två enheter; **Medborgarservice** och **Kvalitetsutveckling**.

Enheterna leds av var sin projektledare tillika chefer, Peter Holck respektive Catrin Ullbrand.

Projektledarna rapporterar till kvalitetschefen som är ägare av projektet. I fråga om kommunikations- och informationsfrågor har kommunikationschefen inflytande och ansvarar för delar av budgeten.

Till projektet är knutet en referensgrupp med representanter från förvaltningarna och KSK. Referensgruppen har stort inflytande, särskilt för kvalitetsgruppens arbete och inriktning.

Kvalitetschefen rapporterar till kommundirektören och ledningsgruppen.

- **Medborgarservice:** här ingår servicecenter med samhällsvägledare, konsumentrådgivare, reception och växel, informatörer, säkerhetschef samt drog- och brottsförebyggare.
- **Kvalitetsutveckling:** består av kvalitetsgruppen med kvalitetscontrollers, alkoholhandläggare och personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Ansvar och roller i projektet

Medborgarservice

Servicecenter: Verksamhetens huvudsyfte är att ge medborgarna god och effektiv samhällsservice samt stödja och underlätta arbetet för kommunens verksamheter.

Verksamheten riktar sig i första hand till medborgarna i Tyresö men ger även service till företagare, politiker och tjänstemän samt besökare från olika samarbetspartners.

Samarbetet med förvaltningarna är mycket viktigt, i synnerhet för att servicecenter ska kunna ge korrekta svar och bidra till att brister snabbt ska kunna rättas till.

Servicecenter är en etablerad verksamhet sedan fem år.

Servicecenter avlastar förvaltningarna i olika uppgifter och vissa handläggningsuppgifter har överlåtits till servicecenter exempelvis färdtjänst, vigslar, faderskapsbekräftelse, dödsbohandläggning och parkeringstillstånd.

Säkerhetsenhet: Enheten består av två personer, säkerhetschefen och brottsförebyggaren. Syftet är att medborgarna ska känna sig trygga med att kommunen är väl förberedd på att ta hand om och minska sårbarheten vid olika typer av kriser. Arbetet innebär i hög grad samverkan med kommunledningen, verksamheterna och externa samarbetspartners, särskilt räddningstjänsten och polisen för att förebygga och minska konsekvenser av eventuella olyckor och inträffade skador.

Drog- och brottsförebyggande arbetet syftar till att öka tryggheten i kommunen genom bland annat att sprida kunskap och information för att stävja brottlighet och exempelvis alkoholrelaterat våld. Arbetet har stort fokus på samarbete med externa samarbetspartners, olika föreningar samt vissa verksamheter främst fritidsgårdar.

Informationsenhet: Enheten arbetar kommunövergripande och i samarbete med förvaltningarna med att utveckla information och kommunikation.

Huvudsyftet är att medborgarna ska veta vad som ligger inom kommunens ansvar, vilken servicegrad som kan förväntas, vad skattemedlen används till och hur medborgarna kan påverka beslut och politik. All information ska vara lättillgänglig, välstrukturerad och uppdaterad. Förändringar och viktig information till medborgarna planeras och utvärderas.

Kvalitetsutveckling

En ny kommunövergripande organisation för tillsyn och granskning av kommunens verksamheter är nu etablerad inom projektet.

Syftet är att, genom fristående och oberoende granskningar av nämndernas verksamheter (både i egen och privat regi), bidra till kvalitetssäkring och utveckling.

Tillsyn och granskningar genomförs enligt en årlig granskningsplan som fastställs av kommunstyrelsen efter förslag från förvaltningarna och nämnderna. Samarbetet med förvaltningarna och nämnderna är mycket viktigt. I granskningsrapporterna lyfts både svaga och starka sidor fram och ett system för åtgärdande av brister har etablerats. En samlad redovisning av vad som granskats under året och vilka slutsatser som kan dras av detta arbete, rapporteras årligen i kommunstyrelsen.

Enheten arbetar även med kommunövergripande kvalitetsfrågor tex kvalitetspris, analys av brukar- och medborgarundersökningar, jämförelser samt synpunktshantering. En medarbetare är sekreterare i demokratiberedningen.

Handläggning och tillsyn av bland annat serveringstillstånd ingår i kvalitetsgruppen samt personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Det personliga ombudet har huvudsakligen samarbete med socialförvaltningen men ska ha en fristående och oberoende roll i förhållande till förvaltningen.

Bedömning av arbetet i projektet

- **Bedömningen är att projektformen för Medborgarfokus inneburit positiva effekter.**

1. I den nya kommunövergripande organisation som bildats för kvalitetsutveckling och fristående tillsyn och granskning har arbetsformerna i samverkan med förvaltningarna utvecklats inte minst genom referensgruppen.

Indikationerna från den politiska ledningen tyder på att kvalitetsenheten etablerat arbetsformer och utvecklat granskningsrapporter enligt förväntningarna. Samarbetet har främst utvecklats med socialförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen då flest tillsyner och granskningar genomförs inom dessa verksamhetsområden. Inom utvecklingsförvaltningen och samhällsbyggnad pågår temagranskningar men resultatet har ännu inte presenterats.

Bedömningen är att gruppens arbete har fått en viktig roll i kommunstyrelsens och nämndernas uppgift att följa upp och säkra kvaliteten i verksamheterna. Detta gäller främst socialnämnden och barn- och utbildningsnämnden. Vikten av att kvalitetsenheten har en fristående roll poängteras särskilt av socialnämndens och barn- och utbildningsnämndens ordförande.

2. Det övergripande syftet att bidra till att medborgarperspektiv ska genomsyra all verksamhet har inneburit att den etablerade verksamheten med samhällsväglare, reception och växel lyfts fram inte minst kring behovet av förbättringar i närhet, dvs medborgarnas möjlighet att komma i kontakt med tjänstemännen.

Risken för att servicecenter blir ett ”filter” mellan medborgaren och förvaltningarna har uppmärksammats i projektet och samarbetet både med förvaltningarna och inom projektet med främst kvalitetsgruppen har börjat utvecklas för att säkra upp att brister och klagomål åtgärdas.

Ett system med kontaktpersoner från förvaltningarna har utvecklats bl.a för att säkra upp att rätt information lämnas till medborgarna. Samverkan i referensgruppen kring olika utvecklingsfrågor har också positiva effekter.

- **Resultatet av projektet är svårt att mäta.**

1. De mål och syften som formulerats är inte direkt mätbara utifrån vad som levererats i projektet till exempel ”Medborgare i Tyresö ska vara nöjda med och ha god nytta av den verksamhet kommunen ansvarar för” och ”De ska få snabba svar på sina frågor och veta hur de kan påverka”. Det är naturligtvis resultat av hela kommunens arbete som mäts i exempelvis medborgarundersökningar. Sambandet mellan vad som åstadkommit i projektet och medborgarnas inställning låter sig knappast mätas, möjligen med mycket avancerade metoder.
2. Det är överlag svårt att konstatera vad som har eller kommer att levereras förutom den bedömning av positiva effekter som redovisas ovan.
3. Projektformen har inneburit små förändringar i arbetet för informatörer och säkerhetsenhet. Vissa oklarheter har uppstått när det gäller ledningen av informationsenheten, där man i praktiken haft två chefer. Cheferna och medarbetarna har samverkat på ett positivt sätt men kommunikationschefens bedömning är ändå att organisationsformen försvårat kommunikationsarbetet i fråga om effektivitet, samordning och utveckling. Personal inom servicecenter har framfört viss tveksamhet till bedömningen av positiva effekter enligt punkt 2.

- **Projektets beröringspunkter med andra kommungemensamma funktioner gäller främst kansliet.**

Vid omorganisationer finns i allmänhet en del oklarheter kring ansvar för vissa uppgifter. Vissa ansvarsområden är fortfarande oklara främst mellan servicecenter och kansliet men även i viss mån i förhållande till informationsenheten. Exempel på beröringspunkt är att kansliet ansvarar för valfrågor medan sekreterarskap i valnämnden sköts inom servicecenter. Oklara ansvarsområden har ytterligare komplicerats av att kansliet tillhör KSK som är en intäktsfinansierad utförarorganisation för intern service. Bedömningen är att kansliet inte i första hand är en enhet som serverar förvaltningarna utan kansliet ska i första hand bistå kommunledningen både på politisk- och tjänstemannanivå.

Slutsats och rekommendation

Den samlade bedömningen är att nya arbetsformer delvis prövats vilket resulterat i vissa positiva effekter men att det inte finns övervägande skäl till att projektformen ska fortsätta även ett tredje år, 2014.

Min rekommendation är att projektet upphör from 1 jan 2014 men att det övergripande syftet, att bidra till att medborgarfokus genomsyrar all verksamhet kvarstår som ett kommunövergripande uppdrag.

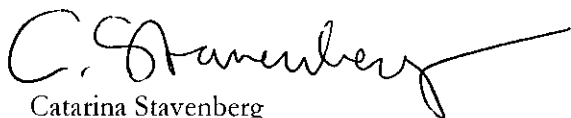
Likasa bör den nybildade enheten för kvalitetsutveckling och fristående granskningar behållas.

Enheterna inom projektet förs in i linjeorganisationen.

Det bör särskilt uppmärksammas att bedömningen är att servicecenter och kvalitetsgruppen bör hållas nära samman och att samtliga enheter i projektet, servicecenter, kvalitetsenhet, säkerhetsenhet och informationsenhet bör organiseras på ett kommunövergripande plan.

Rekommendationen är att en omorganisation även omfattar kansliet som också bör organiseras på ett kommunövergripande plan, där ansvarsuppdeleningen mellan kansliet, servicecenter och i viss mån informationsenheten klargörs.

Delrapporten överlämnas till kommundirektören 2013-09-18



Catarina Stavenberg

Kvalitetschef

Kommundirektörens stab