

Dnr 2012 KS 0171 003

Kommunstyrelsen

Projekt Medborgarfokus – ansvarsfördelning gällande granskning av verksamheter

Förslag till beslut

- Ansvarsfördelning för granskning av verksamheter godkänns
- Kvalitetsgruppen inom Medborgarfokus ges i uppdrag att granska nämndernas verksamhetsområden i enlighet med reglementet för samtliga nämnder.

Kommundirektörens stab



Bo Renman
Kommundirektör



Anita Brynje
Kvalitetschef

Sammanfattning

I samband med uppstart av projekt Medborgarfokus finns det behov av att fastställa ansvarsfördelning gällande den granskning av enskilda och kommunala verksamheter som ska utföras inom projektet satt i relation till berörda förvaltningar och nämnder.

Beskrivning av ärendet

Projekt Medborgarfokus startade i januari 2012 i syfte att förbättra kommunens service och information samt pröva nya former för kommunikation och dialog med medborgarna. Projektet innefattar även en kvalitetsgrupp som ska vara ett fristående och oberoende granskningsorgan inom kommunen.

Syftet är att bidra till att kvaliteten i verksamheter säkras och utvecklas.

I samband med uppstarten av projektet finns det behov av att fastställa ansvarsfördelning gällande den granskning av de verksamheter som ska utföras inom projektet satt i relation till berörda nämnder.

Ansvarsfördelning mellan nämnder, förvaltningar och projekt Medborgarfokus

Varje nämnd har i enlighet med av kommunfullmäktiges antagna reglemente ett självständigt ansvar för sina verksamheter. I detta ansvar ingår kvalitet och budget, att uppfylla uppsatta mål, uppföljning av verksamheten, att vidta nödvändiga åtgärder samt svara för utveckling av verksamheten. Nämnden ansvarar för erforderlig service till kommuninvånarna inom sina verksamhetsområden och tillser att det finns en fungerande synpunkts- och klagomålshantering. Nämnden kan delegera vissa uppgifter till förvaltningschef och fastställa hur återrapportering till nämnden ska ske.

Projekt Medborgarfokus och särskilt kvalitetsgruppens syfte är att genom fristående och oberoende granskningar av nämndernas verksamheter bidra till kvalitetsutveckling, så att medborgarna är nöjda med och har god nytta av den verksamhet som kommunen ansvarar för. Nämnderna kommer genom Medborgarfokus avlastas i sin uppgift att genomföra egna granskningar. verksamheten.

Projektet ska även utarbeta ett övergripande synpunkts- och klagomålssystem för kommunen. I kommunens gemensamma reglemente för nämnderna får kommunstyrelsen nu möjlighet att utöva tillsyn och granska nämndernas verksamheter. Genom att organisera tillsynen på detta sätt kan kommunstyrelsen utöva granskning och tillsyn med tillämpning av rådande sekretesslagstiftning. Medborgarfokus granskningar innebär inte någon inskränkning i nämndernas huvudansvar för sin verksamhet och verksamhetsuppföljning.

För varje nämndområde lämnas förslag till granskningsobjekt senast oktober varje år. Kommunstyrelsen, eller det organ som kommunstyrelsen delegerar uppgiften till, har att årligen fastställa en övergripande plan för granskningar som ska genomföras inom Medborgarfokus. Planen baseras på inkomna förslag från nämnderna/förvaltningarna men kan även innefatta objekt som inte föreslagits.

För 2012 prioriteras de privata verksamheterna inom socialnämnden samt privata förskolor och familjedaghem inom barn – och utbildningsförvaltningen. I övrigt görs prioriteringar i samråd med förvaltningarna.

Genomförande av granskning inom projekt Medborgarfokus

Metod

Under året utförs granskningar som sker på olika sätt – exempelvis

- genom verksamhetsbesök vid ett tillfälle, anmält eller oanmält
- genom verksamhetsbesök under flera dagar
- intervjuer med brukare, anhöriga, personal, chefer, invånare i Tyresö
- enkätundersökningar med målgrupper enligt ovan
- jämförande studier med andra verksamheter, kommuner och organisationer
- särskilda teman inom flera verksamheter
- granskning av dokumentation, statistik etc

Vem genomför granskningarna?

I kvalitetsgruppen inom Medborgarfokus ingår sju anställda, varav medel för 3,5 kvalitetscontrollers är avsatta för granskningar. Tre av dessa personer kommer att vara anställda med huvuduppgift att genomföra granskningar medan övriga medel avsätts för kostnader i samband med att utomstående verksamhetskunniga personer får särskilda uppdrag. I vissa fall kan även utomstående konsulter anlitas.

Skriftlig dokumentation och samråd

Under processens gång får berörd verksamhetschef ta del av resultatet för sakgranskning. Innan granskningen avslutas samråder kvalitetscontrollern med ansvarig referensperson inom referensgruppen för projektet (en representant per förvaltning). Under granskningen kan tex uppmärksammas behov av att åtgärder från förvaltningen bör vidtas omgående.

Efter avslutad granskning sammanställs resultatet i en rapport. Beslut att godkänna rapporten och avsluta granskningen fattas av kvalitetschefen eller delegat. Rapporten överlämnas till förvaltningschef som har att vidta eventuella åtgärder. Rapporten anmäls till ansvarig nämnd.

Återrapportering

Medborgarfokus ska årligen till kommunstyrelsen anmäla en samlad redovisning av vad som granskats under året och de slutsatser som kan dras av detta arbete. Inom varje nämnd sker återrapportering enligt överenskommelse.

Dialog och verksamhetsutveckling

Syftet med granskningarna är ytterst att åstadkomma förbättringar för brukare inom kommunens verksamheter och även att få mer nöjda kommuninvånare. Ett syfte är också att Medborgarfokus ska vara ett kompletterande stöd till nämnderna/förvaltningarna i fråga om kvalitetsutveckling. För att stimulera detta arbete bör olika former av erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling ske t.ex. i form av seminarier, fokusgrupper etc. Goda exempel bör lyftas och spridas t ex genom kommunens chefsforum.