

Ks § 219

Ks2013/0243

103

Förändring i arbetet med kvalitetsgarantier

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar att föreslå kommunfullmäktige att ta bort kommunens kvalitetsgarantier från och med den 1 januari 2014 och att arbeta in bostadsgarantin för alla studenter vid högskolecentrum och garantin om sommarjobb till gymnasieungdomar, i det ungdomspolitiska handlingsprogrammet.

Ärendet

Den 1 januari 2007 införs kvalitetsgarantier i Ljungby kommun. Garantiernas syfte är att göra den kommunala servicen tydlig för invånarna.

Kvalitetsgarantier finns inom samtliga förvaltningar, men har inte någon koppling till de mål som respektive nämnd har satt upp för sin verksamhet. I flera fall innehåller garantierna lägre kvalitetskrav än nämnden satt upp. I andra fall innehåller garantierna enbart det lagen säger att vi ska klara. Det finns också formuleringar i garantierna som de flesta medborgare ser som en självklarhet.

För att säkerställa att kommunens verksamheter når upp till den servicenivå som utlovas i garantierna kan invånarna kontakta kommunens konsumentsekreterare om de tycker att kommunen inte har levt upp till kvalitetsgarantierna. Under åren 2007-2012 lämnades totalt 8 synpunkter på garantierna in till konsumentsekreteraren.

I februari 2013 inför kommunen ett datasystem för att ta emot synpunkter som klagomål, beröm, förslag och frågor. Statistiken från synpunktssystemet visar att kommunen får in många synpunkter på verksamheterna och arbetet som lett till förbättringar för invånarna.

Sedan kvalitetsgarantierna infördes 2007 har flera jämförande kvalitetsgranskningar införts i Sverige. Resultaten av de här mätningarna redovisas öppet och tjänar dels till att medborgaren får information och kunskap om vilken kvalitet kommunen erbjuder på sina tjänster, dels till att utveckla och förbättra kommunens verksamheter. Dessutom deltar kommunen i SKL:s "KKIK" där Sveriges kommuner mäter sin kvalitet, analyserar resultatet, jämförs med andra kommuner och vidtar förbättringsåtgärder.

Kommunledningsförvaltningen skriver den 18 oktober 2013 att det kan ifrågasättas om kommuner behöver ha kvar kvalitetsgarantierna för att garantera god service och om det är rätt arbetsredskap för att förbättra kommunens service? Kvalitetsgarantierna innehåller en lägstanivå för vår service och denna nivå bör kunna uppfyllas utan kvalitetsgarantier.

EM
92 08

Kommunledningsförvaltningen föreslår att nuvarande kvalitetsgarantier tas bort. Det är ett förslag som även kommunens ledningsgrupp ställt sig bakom.

Det finns dock två kvalitetsgarantier som bör fortsätta att gälla, enligt kommunledningsförvaltningen:

- Bostad åt alla som studerar på Höskolecentrum Ljungby
- Alla gymnasieungdomar som inte får ett vanligt sommarjobb erbjuds tre veckors sommarjobb i kommunen.

De båda garantierna kan istället arbetas in i kommande ungdomspolitiska handlingsprogram som är under framtagande.

Beredning

Arbetsutskottet föreslår den 26 november 2013 att kommunstyrelsen beslutar att föreslå kommunfullmäktige att ta bort kommunens kvalitetsgarantier från och med 1 januari 2014 och att arbeta in bostadsgarantin för alla studenter vid höskolecentrum och garantin om sommarjobb till gymnasieungdomar, i det ungdomspolitiska handlingsprogrammet.

Yrkanden

Carina Bengtsson (C) yrkar bifall till arbetsutskottets förslag till beslut.

Kf § 201

Ks 2006/0416

100

Kvalitetsgarantier för samtliga nämnder och styrelser

Beslut

Kommunfullmäktige beslutar att fastställa reviderat förslag till kvalitetsgarantier. Vad gäller barn- och utbildningsnämndens kvalitetsgarantier uppdras åt nämnden att undersöka om en garanti kan ges för att syskon skall beredas plats i samma skola och att återkomma till kommunfullmäktige med besked.

Kvalitetsgarantierna ska gälla från och med den 1 januari 2007. Utvärdering ska ske våren 2008.

Ärendet

Kommunledningskontoret överlämnar i skrivelse den 8 november 2006 förslag till kvalitetsgarantier som nämnder och styrelser tagit fram.

Kvalitetsgarantier har inkommit från barn- och utbildningsnämnden, kommunstyrelsen, kultur- och fritidsnämnden, miljö- och byggnämnden samt socialnämnden.

Kommunledningskontoret har i skrivelse den 22 november 2006 reviderat kvalitetsgarantier för samtliga nämnder och styrelser.

Beredning

Kommunstyrelsen har den 28 november 2006 (§ 217) föreslagit kommunfullmäktige att fastställa det reviderade förslaget till kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna ska gälla från och med den 1 januari 2007. Utvärdering ska ske våren 2008.

Vid mötet framför ClasGöran Carlsson (s) på förfrågan från Åshild Axell (kd) att vad gäller barn- och utbildningsnämndens kvalitetsgarantier bör uppdras åt nämnden att undersöka om en garanti kan ges för att syskon skall beredas plats i samma skola och att återkomma till kommunfullmäktige med besked.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande





Kommunledningskontoret
Irene Hedfors
Tel. 0372-78 91 12
irene.hedfors@ljungby.se

LJUNGBY KOMMUN KOMMUNSTYRELSEN	
Ank	2006-11-22
KOMMUNLEDNINGSKONTORET	
Dnr	2006/0416.100

Förslag till kvalitetsgarantier för Ljungby kommun

Den kommunala servicenivån ska vara tydlig, säger politikerna i Ljungby kommun i visionsarbetet Ljungby på väg. Ett sätt att uppnå det målet är att införa kvalitetsgarantier.

Under 2006 har nämnderna tagit fram förslag till garantier, som diskuterades på sammanträdet med kommunstyrelsens arbetsutskott den 14 november.

Arbetsutskottets resonemang ledde fram till några förslag till förändringar, som i dokumentet har markerats med

- *kursiv stil*, i de fall där text har lagts till,
- ~~överstruken text~~, i de fall där text har tagits bort,
- understruken text, i de fall där en kommentar krävts.

Barn- och utbildningsnämnden

Kvalitetsgaranti för fritidshem i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att personal på fritidshem och skola samverkar för att varje elev ska få möjlighet att utvecklas efter sina förutsättningar,
- att det på varje skola finns en likabehandlingsplan som minskar risken för att ditt barn utsätts för alla former av kränkande behandling,
- att du via utvecklingssamtal två gånger om året ges möjlighet att föra ett samtal om ditt barns att ditt barn dagligen får utöva fysisk aktivitet och lärande såväl inomhus som utomhus.

Kvalitetsgaranti för förskolan i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att ditt barn möts av utbildad personal som på ett pedagogiskt sätt arbetar för att ditt barn ska få en god utveckling,
- att du vid hämtning får en kort muntlig information av hur ditt barns dag har varit,
- att du via utvecklingssamtal två gånger om året ges möjlighet att föra en dialog om ditt barns utveckling och vistelse i förskolan,

- att ditt barn i förskolan varje dag får vistas utomhus för lek och rörelse.

Kvalitetsgaranti för förskoleklass i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att ditt barn får utveckla sitt eget sätt att lära,
- en trygg övergång för ditt barn från förskola till skola,
- att via utvecklingssamtal två gånger per år få föra en dialog kring ditt barns egen utveckling och samvaro i grupp,
- att ditt barn dagligen får en längre sammanhängande utomhusvistelse.

Kvalitetsgaranti för grundskolan i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att ditt barn har en individuell utvecklingsplan och även har möjlighet att påverka sitt lärande genom att delta i planering och utvärdering av det dagliga arbetet,
- att utbildningen bedrivs av pedagogiskt utbildad personal med goda ämneskunskaper och förmåga att stödja elevens personliga utveckling,
- att det finns en likabehandlingsplan som minskar risken för att ditt barn utsätts för alla former av kränkande behandling,
- att om ditt barn är frånvarande utan anmälan tar skolan under dagen kontakt med vårdnadshavare,
- att du via utvecklingssamtal två gånger om året ges möjlighet att föra dialog om ditt barns utveckling och lärande,
- att skolan erbjuder ditt barn regelbunden fysisk aktivitet och lärande såväl inomhus som utomhus.

Kvalitetsgaranti för gymnasie- och vuxenutbildningen i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- att utbildningen bedrivs av pedagogiskt utbildad personal med goda ämneskunskaper och förmåga att stödja elevens personliga utveckling,
- att utbildningen bedrivs i ändamålsenliga och fräscha lokaler,
- att eleverna har inflytande över sitt lärande och att utbildningen sker i dialog med näringsliv och omvärld,
- att oanmäld frånvaro för omyndiga elever snarast rapporteras till målsman.

Kvalitetsgaranti för LSS-verksamheten i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att du och ditt barn erbjuds en individuell plan enligt LSS för att underlätta samordningen mellan olika verksamheter,
- att du och ditt barn har inflytande över hur LSS-insatsen ska utformas,
- att LSS-insatserna ska öka ditt barns möjlighet att leva ett självständigt liv,

- att ditt barn dagligen får en längre sammanhängande utomhusaktivitet i vår verksamhet.

Kvalitetsgaranti för måltiderna inom barn- och utbildningsförvaltningen i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- pedagogiska måltider där det i förskola och grundskola finns personal som bidrar till att måltiden blir en positiv upplevelse,
- att alternativ mat erbjuds till den som av medicinska eller, religiösa eller etiska skäl inte kan äta det som serveras,
- att barn genom matråd får vara med och påverka matsedeln,
- att såväl frukost, lunch som mellanmål är planerade, av god kvalitet och med anpassat näringsinnehåll samt att huvudmålet näringsmässigt innehåller 1/3 av dagsbehovet,
- att användandet av ekologiska och/eller rättvisemärkta livsmedel ska öka.

Kvalitetsgaranti för särskolan i Ljungby kommun

Som förälder har du rätt att förvänta dig

- att delta i upprättandet av en individuell utvecklingsplan som tar tillvara ditt barns förmåga till lärande och social utveckling,
- att ditt barn ingår i skolans gemenskap,
- att du via utvecklingssamtal två gånger om året ges möjlighet att föra dialog om ditt barns utveckling och lärande,
- att ditt barn regelbundet får utöva fysiska aktiviteter och lärande såväl inomhus som utomhus.

Kommunstyrelsen

Kvalitetsgaranti för tillgänglighet i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- Att kommunens växel är öppen kl. 07.30-16.30. ~~Då får du alltid kontakt med receptionen eller med den person du söker.~~ Under juni-augusti är växeln öppen kl. 07.30-12.00 och kl. 13.00-15.30.
- *Att du bara ska behöva ringa ett samtal. Om du inte får tag i den du söker, ser vi till att du blir uppringd.*
- Att kommunens tjänstemän besvarar frågor snabbt och senast inom tre arbetsdagar.
- Att få muntlig eller skriftlig bekräftelse på att kommunen tagit emot din skrivelse och besked om vem som handlägger den.
- Att få personlig kontakt med ~~kommunråd, oppositionsråd, och~~ ordförande eller vice ordförande i nämnder och styrelse inom fem arbetsdagar.

Kvalitetsgaranti för ungdomar och unga vuxna i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- Att som student på Högskolecentrum Ljungby få en studentbostad.
- Att som student på gymnasiet få sommarjobb.
- Att påverka och delta i ungdomspolitikerna via ungdomsrådet om du är 13-20 år.

Kvalitetsgarantier för brandskydd i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

Att under kontorstid få hjälp med rådgivning om brandskydd. Kan räddningstjänsten inte svara direkt, lämnas ett svar eller tar räddningstjänsten kontakt med invånaren inom tre arbetsdagar.

Kvalitetsgaranti för exploateringsavdelningen i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- Att byggnadskarta upprättas inom två veckor efter ansökan,
- Att utsättning av byggnad enligt bygglov utförs inom en vecka efter ansökan.

Kvalitetsgaranti för renhållning, vatten och avlopp i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- Att VA-verket vid stopp av vattenleverans längre än åtta timmar försörjer abonnenterna med vattentank eller liknande,
- Att renhållningen utför tömningar av hushållsavfall punktligt och att tömning sker inom 24 timmar om tömningen skulle missas.

Kvalitetsgaranti för gator och parker i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- Att skador på hela det kommunala väg- och gång/cykelnätet som kan orsaka skador på personer eller materiella skador åtgärdas inom fem timmar från anmälan.

Kultur- och fritidsnämnden

Kvalitetsgaranti för musikskolan i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att få en allmänmusikalisk grund i praktik och teori,
- att avgiften garanterar tolv lektionstillfällen per termin,
- att eleven ges möjlighet att delta i musikskolans konsertliv,
- att alla från årskurs 2 till årskurs 3 på gymnasiet erbjuds musikalisk verksamhet, vid platstillgång erbjuds även vuxna undervisning,
- att, om elevunderlaget är tillräckligt stort på landsortsskolorna, sker undervisning på skolorna.

Kvalitetsgaranti för biblioteken i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att bibliotekets bastjänster är avgiftsfria,
- att minst en medarbetare i informationsdisken och på bokbussen är utbildad bibliotekarie,
- att du kan ta del av bibliotekets utbud på samma villkor om du har någon form av handikapp,
- att du har möjlighet att påverka utbudet av böcker och andra medier genom att lämna inköpsförslag till personalen,
- att du har möjlighet att låna böcker från andra bibliotek genom oss,
- att du har tillgång till vår bibliotekskatalog (vårt utbud) på Internet samt tillgång till Internet- och studiedatorer (begränsningar på filialerna i Lidhult och i Ryssby).

Kvalitetsgaranti för anläggningar

Simhall

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- gratis simskola för alla sjuåringar, som följs upp med simkunnighetsprov i årskurs 3 och 5 och att vi arbetar efter LSL kunskapsstege där vi följer eleverna till årskurs 6,
- att det finns badpersonal i Sunnerbohallen under simhallens öppettider, ~~men du badar på egen risk och vi förväntar oss att du följer ordningsreglerna i simhallen.~~
- *rent badvatten i Sunnerbohallen, vattnet testas genom provtagning två gånger per dag.*

Inomhushallar och bollplaner

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att kultur- och fritidsförvaltningen inför varje inomhus- respektive utomhussäsong träffar föreningarna för att tillsammans lägga upp tider i inomhushallar och bollplaner utifrån föreningarnas önskemål och förvaltningens resurser,
- att kultur- och fritidsförvaltningen och föreningarna har ett utvärderingsmöte efter varje säsong, inomhus, respektive utomhus.

Föreningsbidrag

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att beviljade bidragspengar betalas ut inom en månad för föreningars bidragsansökningar, som kommit in före ansökningstidens utgång.

Kvalitetsgaranti för fritidsgårdarna i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- att verksamheten på fritidsgårdarna leds av utbildad personal,
- att ha inflytande på verksamheten på fritidsgårdarna,

- att verksamheten sker i god och drogfri miljö,
 - att verksamhet erbjuds för årskurs 6 en eftermiddag i veckan.
- Fritidsgårdarnas öppna verksamhet riktar sig till ungdomar i årskurs 6 till årskurs 3 på gymnasiet, grupp- och övrig verksamhet riktar sig till årskurs 7 till årskurs 9.

Miljö- och byggnämnden

Kvalitetsgaranti för byggkontoret i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att bekräftelse lämnas på att ansökan mottagits, diarieförts och vem som handlägger den inom tre arbetsdagar,
- att få råd och upplysningar om lagar och regler samt vid byggsamrådet få upplysningar om samhällets krav vid byggande,
- att få hjälp med att kontrollera att alla handlingar är kompletta och rätt ifyllda,
- att få tillgång till nämndens ritningsarkiv.

Kvalitetsgaranti för miljökontoret i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att du kan få information, om du kontaktar miljökontoret, om hur handläggningen av ditt ärende kommer att ske och uppgift om handläggare och handläggningstid,
- att få råd och upplysningar om lagar och regler,
- att ditt ärende behandlas med kvalitet och objektivitet,
- en inspektionsrapport inom 10 arbetsdagar efter avslutad inspektion.

Kvalitetsgaranti för plankontoret i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att detaljplaner under samråd och utställning finns tillgängliga i kommunhuset, på kommunens bibliotek, bokbussen och på kommunens webbplats www.ljungby.se/plan,
- att vid behov få information av plankontoret om detaljplaner och om planprocessen.

När du har behov av en ny detaljplan har du rätt att förvänta dig:

- att få råd av plankontoret om hur du går till väga för att begära ett planuppdrag och vad det innebär,
- att en begäran om planuppdrag behandlas i miljö- och byggnämnden efter handläggning av plankontoret.

När du ingår i samrådsretsen för en ny detaljplan har du rätt att förvänta dig:

- att få del av planhandlingar vid samråd och utställning av detaljplanen,
- att dina skriftliga synpunkter under samrådet och utställningen å långt som möjligt beaktas i planarbetet.

Socialnämnden

Kvalitetsgaranti för socialnämndens verksamhet i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- Att, när du har ärende till socialförvaltningen, ska du inte behöva ringa mer än ett samtal. Kan vi inte svara på frågan, ringer vi tillbaka. (Formuleringen arbetas in i kommunstyrelsens kvalitetsgaranti om tillgänglighet.)
- Att larm besvaras inom två minuter och åtgärdas inom 60 minuter. (Formuleringen arbetas in i socialnämndens kvalitetsgarantier om äldreomsorg respektive handikappomsorg.)

Kvalitetsgaranti för äldreomsorgen i Ljungby kommun

Du har rätt att förvänta dig

- att beslut om särskilt boende är verkställt med erbjudande av plats/lägenhet inom tre månader från beslutsdatum,
- att, vid beslut om hemtjänst/service, ska verkställigheten påbörjas inom 14 dagar från beslutsdatum,
- att verkställighet vid hemsjukvårdsinsats alltid ska vara påbörjad inom fem dagar från vårdplaneringsdatum,
- att larm besvaras inom två minuter och åtgärdas inom 60 minuter.

Kvalitetsgaranti för handikappomsorgen i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att utredningstiden för handläggning inte överstiger fyra månader,
- att korttidsboende erbjuds inom tre dagar,
- att larm besvaras inom två minuter och åtgärdas inom 60 minuter.

Kvalitetsgaranti för individ- och familjeomsorgen i Ljungby kommun

Som medborgare har du rätt att förvänta dig

- att nya ärenden/personer får kontakt med socialsekreterare inom ett arbetsdygn, besök ska ske inom två veckor,
- att, för varje avslutat ärende, uppmanas den enskilde att lämna en skriftlig utvärdering, utvärderingarna sammanställs årligen och presenteras på kommunens webbplats.

Irene Hedfors
Kommunchef

Kf § 118

Ks2006/0416

100

Komplettering till kvalitetsgaranti- syskongaranti

Beslut

Kommunfullmäktige beslutar att följande skrivning förs in i kvalitetsgarantierna:

”Syskon placeras i önskad skola i mån av plats.”

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 14 december 2006 uppdra åt barn- och utbildningsnämnden att undersöka möjligheten huruvida garanti kan ges för att syskon kan beredas plats i samma skola.

Beredning

Barn- och utbildningsnämnden har den 12 februari 2007 beslutat överlämna barn- och utbildningschefens skrivelse som sin egen. I skrivelsen poängteras bl.a. att så långt det är möjligt ska man beakta föräldrars önskemål om placering av syskon i samma skola.

Kommunstyrelsen beslutade den 13 mars 2007, § 72 att återremittera ärendet till barn- och utbildningsnämnden för ytterligare beredning vad gäller förhållandet mellan ”närhetsprincipen” och föräldrarnas rätt att välja skola.


Barn- och utbildningsnämnden har den 18 juni 2007 överlämnat en komplettering till tidigare skrivelse.

Kommunstyrelsen beslutade den 14 augusti att föreslå kommunfullmäktige att besluta:

Följande skrivning förs in i kvalitetsgarantierna ”Syskon placeras i önskad skola i mån av plats.”

Yrkanden

Åshild Axell (kd) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.


20
KB