

Kf §
Kf § 127

Motion om inrättande av förtroenderåd

Dnr 2014/387-109

Leif Svensson (V) har 28 juni 2014 väckt en motion (se bilaga) om förtroenderåd i Västerviks kommun. Kommunfullmäktige beslutade 2014-06-30, § 112, att remittera motionen till kommunstyrelsen för beredning.

Motionären yrkar att förtroenderåd snarast arbetas fram, godkänns i sin utformning av fullmäktige och genomförs i linje med vad som redovisats i motionen. Rådet föreslås vara till för människor som kommit i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter i Västerviks kommun. Tanken är att medborgare som inte anser sig ha fått den hjälp de har rätt till ska ha möjlighet att föra sin klagan i ett förtroenderåd. Motionären föreslår att rådet ska ha tystnadsplikt, bestå av representanter från flera förvaltningar och myndigheter samt tre politiker.

Kommunstyrelsens förvaltning lämnar i skrivelse 18 maj 2016 en redogörelse för hur Västerviks kommun arbetar med råd och samverkan samt bedömning och förslag till beslut på motionen. I skrivelsen finns även exempel på hur kommunen idag arbetar med råd och samverkan.

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta
att avslå motionen om förtroenderåd i Västerviks kommun.

Kf § 127

Motionären framför en önskan att ärendet tas upp för beslut vid ett senare kommunfullmäktige. Ordföranden finner att kommunfullmäktige godkänner önskemålet.

Kommunfullmäktige beslutar
ärendet tas upp för beslut vid ett senare kommunfullmäktige.

*Kommunstyrelsens förslag till beslut inför kommunfullmäktiges
behandling av motionen visas på nästa sida.*

Ks § 202

Motion om inrättande av förtroenderåd – svar

Dnr 2014/387-109

Leif Svensson (V) har 28 juni 2014 väckt en motion om förtroenderåd i Västerviks kommun. Kommunfullmäktige beslutade 2014-06-30, § 112, att remittera motionen till kommunstyrelsen för beredning.

Motionären yrkar att förtroenderåd snarast arbetas fram, godkänns i sin utformning av fullmäktige och genomförs i linje med vad som redovisats i motionen. Rådet föreslås vara till för människor som kommit i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter i Västerviks kommun. Tanken är att medborgare som inte anser sig ha fått den hjälp de har rätt till ska ha möjlighet att föra sin klagan i ett förtroenderåd. Motionären föreslår att rådet ska ha tystnadsplikt, bestå av representanter från flera förvaltningar och myndigheter samt tre politiker.

Kommunstyrelsens förvaltning lämnar i skrivelse 18 maj 2016 en redogörelse för hur Västerviks kommun arbetar med råd och samverkan samt bedömning och förslag till beslut på motionen. I skrivelsen finns även exempel på hur kommunen idag arbetar med råd och samverkan:

Klagomåls- samt förbättringsarbete i kommunen idag

Varje förvaltning och myndighet inom kommunen har idag utvecklade former för klagomåls- och synpunktshantering. När en fråga inte ligger inom ansvarsområdet för den myndighet som medborgaren har hört av sig till så bör vi enligt förvaltningslagen (1986:223) 4 § hjälpa medborgaren att komma till rätt myndighet med sitt ärende. Om ett ärende hos en myndighet kräver samordning med andra myndigheter för att lösas så ska det naturligtvis också ske. Kommunen har idag olika former av samarbeten mellan myndigheter, både internt och externt, där det är konstaterat att samordning behövs. Självklart ska varje myndighet som vid ett ärende konstaterar att det finns brister i rutiner, samordning eller liknade också se till att åtgärder sker för att få bort dessa brister.

Vidare har kommunfullmäktige tydligt visat på vikten av att arbeta med att uppnå god kvalitet i kontakterna med våra medborgare. I budget 2015 är följande uppdrag formulerade:

- Ta fram kvalitetsmätningssystem som tillgodoser både invånares och beslutsfattares gemensamma strävan att säkerställa god kvalitet i kommunens välfärdstjänster.
- Utveckla arbetet med att effektivisera och förbättra verksamheterna. Ett långsiktigt förbättringsarbete med stöd till chefer och medarbetare är angeläget.

Justerandes sign

Ks § 202 forts.

- För arbetet har det avsatts 1 mnkr i budget 2015 och 2 mnkr 2016 och framåt. Uppdraget redovisades för kommunstyrelsen 2015-06-29, § 236 och då godkändes de kvalitetsmått och den modell för förbättringsarbete som tagits fram.

Bedömning

Motionärens idé om att ett förtroenderåd skulle vara en möjlighet för den offentliga sektorn att förbättra sin service mot allmänheten är en god tanke. Det finns dock flera skäl till att detta inte är rätt väg att gå. Ett skäl är att ett sådant råd sannolikt skulle hantera personärenden. Det är inte lämpligt att ett antal personer från skilda förvaltningar och myndigheter sitter tillsammans och diskuterar personärenden. Det är heller inte troligt att den som vänder sig till förtroenderådet gör det i syfte att hjälpa den offentliga sektorn att bli bättre, utan för att få sitt eget ärende löst på bästa sätt. Enskilda ärenden bör lösas inom den förvaltning/myndighet som har ansvaret för frågan och enligt de fastställda beslutsgångar som finns inom respektive myndighet. Ett råd som verkar över myndighetsgränserna kommer inte att ha någon beslutsrätt i enskilda ärenden och risken finns att individen därmed inte upplever att den har fått bättre, utan i värsta fall sämre, hjälp än om hen hade vänt sig direkt till en av myndigheterna.

Bedömningen är att de ärenden är relativt få där människor helt hamnar i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter och inte lyckas få den hjälp de har rätt till. Om vi har misslyckats i handläggningen av ett ärende och detta beror på dålig samordning mellan olika förvaltningar eller myndigheter så bör detta naturligtvis uppmärksammas centralt. Det naturliga är att den myndighet som konstaterar att bristen funnits kontaktar övriga berörda myndigheter för att diskutera förbättringsåtgärder. Uppfattningen är att detta sker idag.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att kommunen i sina förvaltningar har utvecklade system för att fånga upp synpunkter och klagomål och att det förbättringsarbete som sker är bra. Samverkan med andra myndigheter finns också och nya upprättas då det upptäcks att sådana behov finns (till exempel via vår klagomålshantering). Ett förtroenderåd bedöms enligt redovisade skäl ovan inte vara ett lämpligt komplement till detta arbete. Därmed föreslås att motionen avslås.

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut
Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att avslå motionen om förtroenderåd i Västerviks kommun.

Ks § 202 forts.

Yrkanden

Mariann Gustafsson (V) yrkar bifall till motionen.

Ordföranden yrkar bifall till kommunstyrelsens förvaltnings förslag.

Ordföranden ställer yrkandena mot varandra och finner att kommunstyrelsen har bifallit det egna yrkandet.

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta
att avslå motionen om förtroenderåd i Västerviks kommun.

Handlingar i ärendet:

Kommunfullmäktiges beslut 2016-06-20, 127

Kommunstyrelsens beslut 2016-06-07, § 202 (utsänd tidigare)

Kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 18 maj 2016 (utsänd tidigare)

Motion från Leif Svensson (V) daterad 28 juni 2014 (utsänd tidigare)

2016-05-18

Områdeschef sekretariat och internservice
Elisabet Olsson
0490-25 40 69
elisabet.olsson@vastervik.se

Kommunstyrelsen

Motion om förtroenderåd – svar

Leif Svensson (V) har 28 juni 2014 väckt en motion om förtroenderåd i Västerviks kommun. Kommunfullmäktige beslutade 2014-06-30, § 112 att remittera motionen till kommunstyrelsen för beredning.

Motionären yrkar att förtroenderåd snarast arbetas fram, godkänns i sin utformning av fullmäktige och genomförs i linje med vad som redovisats i motionen. Rådet föreslås vara till för människor som kommit i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter i Västerviks kommun. Tanken är att medborgare som inte anser sig ha fått den hjälp de har rätt till ska ha möjlighet att föra sin klagan i ett förtroenderåd. Motionären föreslår att rådet ska ha tystnadsplikt, bestå av representanter från flera förvaltningar och myndigheter samt tre politiker.

Ärendets beredning

Förtroenderåd med det upplägg som motionären beskriver är ovanligt i andra kommuner. Det som ofta benämns förtroenderåd är olika former av brukarråd inom socialförvaltningens verksamhet. Liknande råd finns även inom olika landsting. Här handlar det om att samla upp brukarnas upplevelser och synpunkter för att jobba med förbättringsarbete. Västerviks kommun arbetar på liknande sätt inom flera verksamheter.

Klagomåls- samt förbättringsarbete i kommunen idag

Varje förvaltning och myndighet inom kommunen har idag utvecklade former för klagomåls- och synpunktshantering. När en fråga inte ligger inom ansvarsområdet för den myndighet som medborgaren har hört av sig till så bör vi enligt förvaltningslagen (1986:223) 4 § hjälpa medborgaren att komma till rätt myndighet med sitt ärende. Om ett ärende hos en myndighet kräver samordning med andra myndigheter för att lösas så ska det naturligtvis också ske. Kommunen har idag olika former av samarbeten mellan myndigheter, både internt och externt, där det är konstaterat att samordning behövs. Självklart ska varje myndighet som vid ett ärende konstaterar att det finns brister i rutiner, samordning eller liknade också se till att åtgärder sker för att få bort dessa brister.

Nedan återges ett antal exempel på hur kommunen idag arbetar med råd och samverkan:

- Brukarråd finns inom ett antal av socialförvaltningens verksamheter där man hämtar in synpunkter från de brukare och deras anhöriga.
- Omsorgen om personer med funktionsnedsättning (OF) har samarbete med och träffar regelbundet olika föreningar och organisationer för att hämta in deras synpunkter som ett led i att förbättra kvaliteten i sin verksamhet.
- Kommunala pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor har möten regelbundet med representanter från berörda föreningar, kommunens olika förvaltningar och från politiken.
- Samordnad individuell plan (SIP) används i allt större utsträckning i ärenden där det krävs samordning mellan kommun och landsting eller mellan olika verksamheter inom kommunen.
- Inom skolans verksamhet finns samverkan mellan kommun och landsting för att motverka att barn och ungdomar slussas mellan olika verksamheter.
- En handlingsplan för förbättrat näringslivsklimat i Västerviks kommun har beslutats av kommunstyrelsen, där det bland annat ingår uppdrag kring intern samverkan. Ett antal medarbetare har genomgått utbildningen ”Förenkla helt enkelt” som ska bidra till att näringslivet på ett enklare sätt ska få den hjälp de behöver från kommunen.

Utöver det som har beskrivits ovan har kommunfullmäktige tydligt visat på vikten av att arbeta med att uppnå god kvalitet i kontakterna med våra medborgare. I budget 2015 är följande uppdrag formulerade:

- Ta fram kvalitetsmätningssystem som tillgodoser både invånares och beslutsfattares gemensamma strävan att säkerställa god kvalitet i kommunens välfärdstjänster.
- Utveckla arbetet med att effektivisera och förbättra verksamheterna. Ett långsiktigt förbättringsarbete med stöd till chefer och medarbetare är angeläget.

För arbetet har det avsatts 1 mnkr i budget 2015 och 2 mnkr 2016 och framåt.

Uppdraget redovisades för kommunstyrelsen 2015-06-29, § 236 och då godkändes de kvalitetsmått och den modell för förbättringsarbete som tagits fram.

Bedömning

Motionärens idé om att ett förtroenderåd skulle vara en möjlighet för den offentliga sektorn att förbättra sin service mot allmänheten är en god tanke. Det finns dock flera skäl till att detta inte är rätt väg att gå. Ett skäl är att ett sådant råd sannolikt skulle hantera personärenden. Det är inte lämpligt att ett antal personer från skilda förvaltningar och myndigheter sitter tillsammans och diskuterar personärenden. Det är heller inte troligt att den som vänder sig till förtroenderådet gör det i syfte att hjälpa den offentliga sektorn att bli bättre, utan för att få sitt eget ärende löst på bästa sätt. Enskilda ärenden bör lösas inom den förvaltning/myndighet som har ansvaret för frågan och enligt de fastställda beslutsgångar som finns inom respektive myndighet. Ett råd som verkar över myndighetsgränserna kommer inte att ha någon beslutsrätt i enskilda ärenden och risken finns att individen därmed inte upplever att den har fått bättre, utan i värsta fall sämre, hjälp än om hen hade vänt sig direkt till en av myndigheterna.

Bedömningen är att de ärenden är relativt få där människor helt hamnar i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter och inte lyckas få den hjälp de har rätt till. Om vi har misslyckats i handläggningen av ett ärende och detta beror på dålig samordning mellan olika förvaltningar eller myndigheter så bör detta naturligtvis uppmärksammas centralt. Det naturliga är att den myndighet som konstaterar att bristen funnits kontaktar övriga berörda myndigheter för att diskutera förbättringsåtgärder. Uppfattningen är att detta sker idag.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att kommunen i sina förvaltningar har utvecklade system för att fånga upp synpunkter och klagomål och att det förbättringsarbete som sker är bra. Samverkan med andra myndigheter finns också och nya upprättas då det upptäcks att sådana behov finns (till exempel via vår klagomålshantering). Ett förtroenderåd bedöms enligt redovisade skäl ovan inte vara ett lämpligt komplement till detta arbete. Därmed föreslås att motionen avslås.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att avslå motionen om förtroenderåd i Västerviks kommun.

Anders Björlin
Kommundirektör

Elisabet Olsson
Områdeschef

Motion från Vänsterpartiet till Västerviks kommunfullmäktige.

Angående förtroenderåd för människor, som kommit i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter i Västerviks kommun

Vi hör alltför ofta berättelser om människor, som kommit i kläm mellan förvaltningar eller myndigheter i Västerviks kommun.

Den offentliga sektorn är till för våra medborgare, som avlönar oss och det får aldrig bli så att våra finansärer inte får den tjänst de har betalat för. Vi är inte perfekta ^{och} ~~men~~ vi kan hela tiden bli bättre. Låt oss vägledas av dem som inte fått den hjälp de har ansett sig ha rätt till genom att erbjuda dem att föra sin klagan i ett förtroenderåd.

Förtroenderådet ska ha tystnadsplikt, bestå av representanter från flera förvaltningar och myndigheter samt tre politiker. Redovisning bör ske varje år och en försöksverksamhet bör inledas snarast.

Förvaltningarna i Västerviks kommun ska delta medan andra myndigheter måste pröva om de har möjlighet att delta.

Huvudman för förtroenderådet ska vara kommunen.

Vänsterpartiet yrkar på

Att ett förtroenderåd arbetas fram snarast, godkänns i sin utformning av fullmäktige och genomförs i linje med ovanstående.

För Vänsterpartiet 2014-06-28



Leif Svensson