



Plan för systematiskt kvalitetsarbete inom ekonomiskt bistånd

Styrning av ekonomiskt bistånd

Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd regleras i huvudsak av socialtjänstlagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen och kommunallagen. Vägledning kan också erhållas från prejudicerande domar. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd är utöver lagstiftningen styrande och vägledande för arbetet. Utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ger riktlinjerna för ekonomiskt bistånd stöd och vägledning för handläggningen av ekonomiskt bistånd i kommunen.

Kommunal styrning

Kommunfullmäktiges styrning tar sin utgångspunkt i kommunens uppdrag, styrdokument och majoritetens politiska program. I kommunens budget uttrycks den politiska viljeinriktningen genom målsatta kommunövergripande mål, strategiska utvecklingsuppdrag och prioriterade styrdokument samt genom nämndmål och nämndindikatorer från respektive nämnd.

Mål- och verksamhetsstyrning

Mål- och verksamhetsstyrningen ska stödja verksamheternas arbete med att nyttja resurserna effektivt och att tillhandahålla tjänster med god kvalitet. Modellen för mål- och verksamhetsstyrning ser till att det finns en tydlig målkedja. Från de kommunövergripande målen som fastställs av kommunfullmäktige och nämndmål till de aktiviteter som genomförs i verksamheterna. Styrning ska säkerställa att de kommunövergripande målen uppfylls, oavsett om verksamheten drivs i egen regi eller extern regi. I mål- och verksamhetsstyrningen formulerar nämnder prioriterade och mätbara mål inom fem perspektiv: samhälle, medborgare, ekonomi, verksamhet och medarbetare.

Uppföljningen ska visa måluppfyllelse för både nämnder och kommunen som helhet. Uppföljningen ska innehålla en analys över sambanden mellan vidtagna åtgärder och uppnådda resultat samt vilka förbättringsåtgärder som verksamheten planerar för kommande år. Genom en uppföljning utifrån mål och resultat kan slutsatser dras för att förändra, förnya och förbättra kommunens verksamhet.

Planens syfte

Syftet med det systematiska kvalitetsarbetet är att säkra och ge underlag för förbättrings- och utvecklingsåtgärder för de mål som ska uppnås.

Plan för arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete

Planen beskriver hur arbetsmarknadsnämnden arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet inom ekonomiskt bistånd. Den innehåller beskrivningar av enstaka och återkommande aktiviteter som ska genomföras samt en tidplan för när aktiviteterna ska genomföras. I planen anges även vem eller vilka som ansvarar för genomförandet.

Mål

Kommunfullmäktiges övergripande mål

- Kommunfullmäktige har fastställt ett antal övergripande mål för verksamheten som följs upp i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

Arbetsmarknadsnämndens mål

- Arbetsmarknadsnämnden har fastställt mål som följs upp i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

Avdelningens mål

- Avdelningen identifierar ett antal utvecklingsområden för att nå en högre måluppfyllelse utifrån de kommunala målen. Dessa följs upp i avdelningens verksamhetsberättelser, delårsrapporter och internkontrollrapporter.

Årshjul för arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete avseende ekonomiskt bistånd

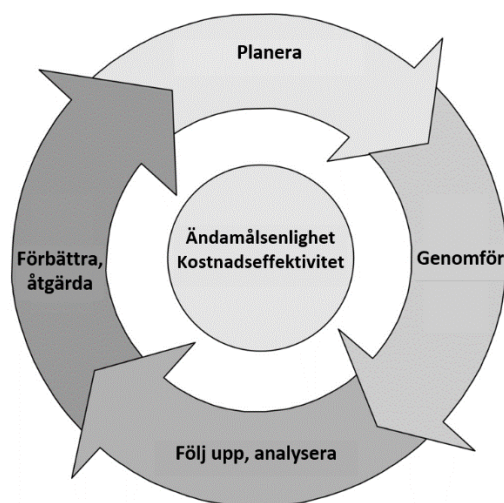
Månad:	Aktivitet:	Uppföljning data/ information från:	Vem/vilka ansvarar för genomförandet:
Januari	Uppföljning av inkomna domar föregående år	<i>Inkomna domar från de allmänna förvaltningsdomstolarna</i>	<i>Verksamhetsutvecklare</i>
Februari	Verksamhetsberättelse	<i>Verksamhetsstatistik</i>	<i>Avdelningschef</i>
Mars	Uppföljning av avvikelser, klagomål och synpunkter	<i>Verksamheterna</i>	<i>Avdelningschef och verksamhetsutvecklare</i>
	Redovisning och uppföljning av genomförd brukarundersökning	<i>Brukarundersökning genomförd september-oktober föregående år</i>	<i>Verksamhetsutvecklare</i>
April			
Maj	Delårsrapport	<i>Verksamheterna</i>	<i>Avdelningschef</i>
	Revidering av digitala processhandboken, förvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	<i>Verksamheterna</i>	<i>Verksamhetsutvecklare</i>
Juni	Uppföljning av verksamheternas förbättringsarbete genom Lean-revision	<i>Verksamheterna</i>	<i>Avdelningschef</i>

September	Delårsrapport;	<i>Verksamheterna</i>	<i>Avdelningschef</i>
Oktober	Internkontroll	<i>Verksamheterna</i>	<i>Gruppchefer och verksamhetsutvecklare</i>
November			
December			
<i>Återkommande aktiviteter</i>			
	Nämndens egen granskning av verksamheten	<i>Utsedda nämndledamöter; Granskningsobjekt redovisas i granskningsplan vid nämndens sammanträde i december.</i>	<i>Arbetsmarknadsnämnden</i>
	Månadsrapportering från verksamheterna	<i>Verksamhetsstatistik</i>	<i>Avdelningschef</i>

Processen systematiskt kvalitetsarbete

Utvecklingen av kvalitet är ett ständigt pågående arbete, där analys och bedömning av resultat och måluppfyllelse är det som ligger till grund för beslut om åtgärder till förbättring.

Systematiskt kvalitetsarbete kan liknas vid en cyklisk process som innehåller fyra faser: **planera; genomför; följ upp; analysera och förbättra, åtgärda.**



Utgångspunkten i alla faser är de mål som nämns ovan (under punkten ”Mål”). Systematiken innebär att se till att faserna bildar en fungerande helhet. Varje fas är beroende av den förra och påverkar den senare.

Vid större förändringsarbeten görs uppföljningar enligt Socialstyrelsens modell för systematiska uppföljningar. Ett exempel på ett större förändringsarbete där Socialstyrelsens modell tillämpas under 2019 är processen med införande av digital e-tjänst och automatiserat beslutsstöd.

Rutiner för det systematiska kvalitetsarbetet är implementerade och samlade i Social- och omsorgsförvaltningens digitala processhandbok.

Uppföljning av avvikelser, klagomål och synpunkter

Verksamheten ska följa förvaltningens rutiner för uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål samt identifierade avvikelser. Rutinen är dokumenterad i Social- och omsorgsförvaltningens digitala processhandbok.

Data från verksamheterna

Månadsinsamling av kvalitetssäkrad data relaterad till mål redovisas regelbundet till avdelningen för försörjningsinsatser, som analyserar data och sammanställer statistiken månadsvis till nämnden.