

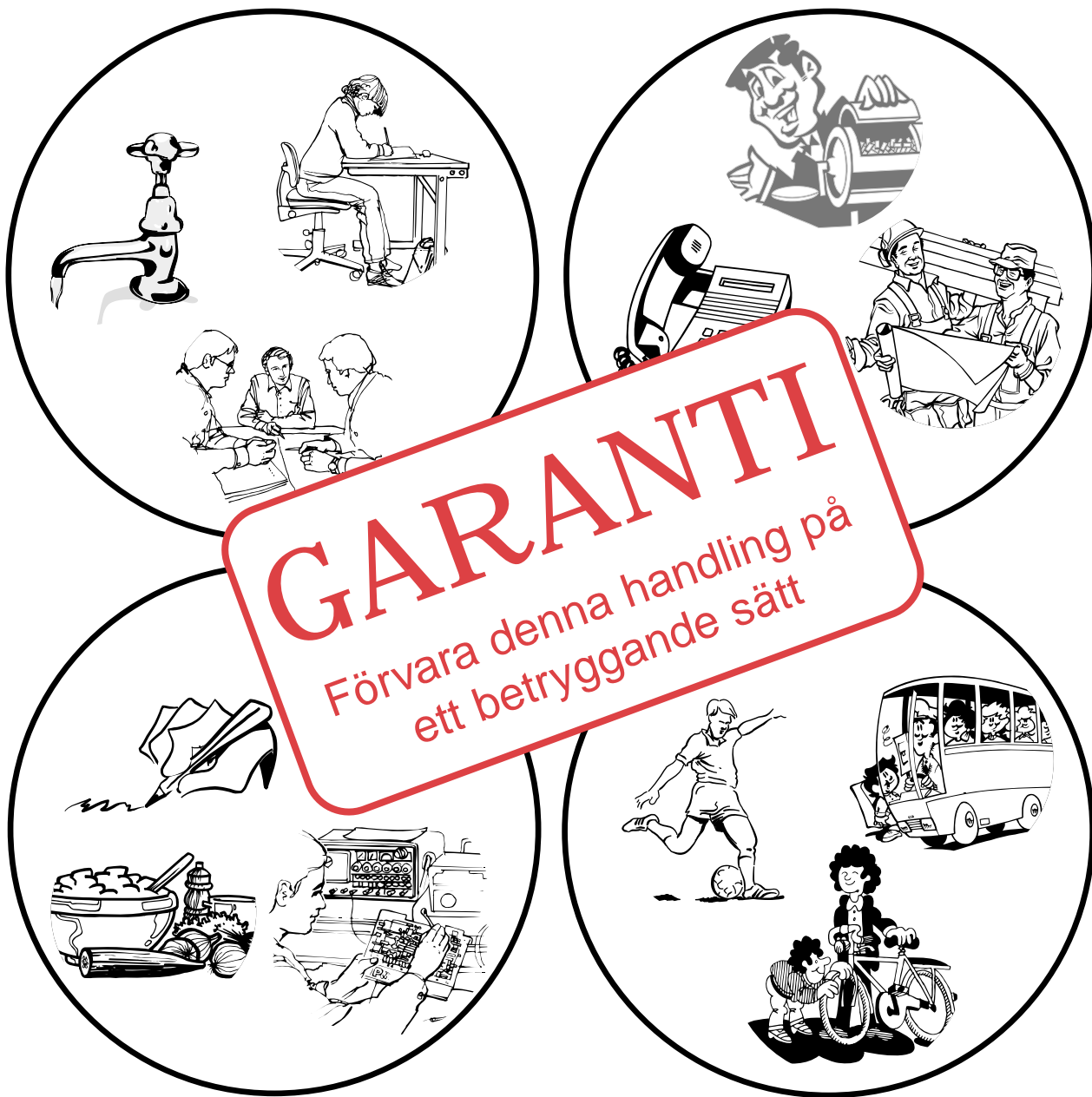
Bilaga till

Tanum

Information från Tanums kommun

Nummer 21

December 2005



KVALITETSGARANTIER

VARFÖR *kvalitetsgarantier?*

Tanums kommun har påbörjat ett arbete med att ta fram kvalitetsgarantier för olika kommunala verksamheter. En kvalitetsgaranti beskriver och tydliggör vad du har rätt att förvänta dig av olika kommunala verksamheter. Garantin ska ses som både ett löfte och en upplysning om vad du har rätt att förvänta dig av tjänster och service i Tanums kommun. På sikt ska det finnas kvalitetsgarantier för de flesta kommunala områden som tillhandahåller tjänster och service för kommuninvånarna.

KOMMUNSTYRELSEN

Tillgänglighet

Enligt förvaltningslagen ska myndigheter och kommuner vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt, lämna upplysningar, vägledning och råd, besvara frågor och hjälpa allmänheten tillrätta.

Tanums kommun lämnar följande garanti:

- Oavsett hur förfrågan kommit till kommunen svarar vi senast efter två arbetsdagar. Om ärendet kräver längre handläggningstid bekräftar vi inom samma tid, mottagandet med uppgift om vem som handlägger ärendet.
- Protokoll från sammanträden finns tillgängliga på kommunens hemsida och bibliotek senast två dagar efter justering.
- Tanums webbplats ska innehålla aktuell och korrekt information om kommunens verksamhet. Webbplatsen ska dessutom ge tillgång till service och tjänster samt möjlighet att ställa frågor och lämna synpunkter på den kommunala verksamheten.



Telefonservice

God telefonservice är en förutsättning för att allmänheten lätt skall kunna komma i kontakt med anställda och politiker.

Kommunens växel skall lämna god, snabb och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen.

Under tid när telefonväxeln är öppen lämnar vi följande kvalitetsdeklaration till dem som ringer till kommunen:

- Inkommande samtal skall besvaras inom fyra signaler.
- Inkommande samtal skall kopplas till den person som söks. Är personen ej anträffbar kan samtalet kopplas till annan person inom samma funktion.
- Uppringande skall få information om när sökt person kan anträffas.
- Växeln skall erbjuda den uppringande att vidarebefordra meddelanden när medarbetare inte är på plats.



Kollektivtrafik

Kollektivtrafiken i Tanum bedrivs av Västtrafik AB. Kollektivtrafiken i Tanum är anpassad till att i första hand fungera för arbets- och skolresor. Västtrafik har en resegaranti som innebär att när du blir eller bedömer att du kommer att bli minst 20 minuter sen för att inte Västtrafik uppfyllt sina åtaganden kan du få kompensation eller ersättning, till exempel för en taxiresa. Det maximala ersättningsbeloppet är 300 kronor per resenär och tillfälle.

Räddningstjänst

Tanums kommun har som mål att de som bor och vistas i Tanum ska ha tillgång till en effektiv räddningstjänst och ett gott förebyggande brandskydd.

Räddningstjänsten har ständig beredskap. Från larm till första brandbil lämnar station (anspänningstid) ska inte överstiga fem minuter.

Räddningstjänsten lämnar dessutom vägledning och råd till allmänheten ibland annat följande frågor:

Brandsäkerhet, förvaring av brandfarliga varor i hemmet, risker i hemmet samt vid om- och tillbyggnad av fastigheter.

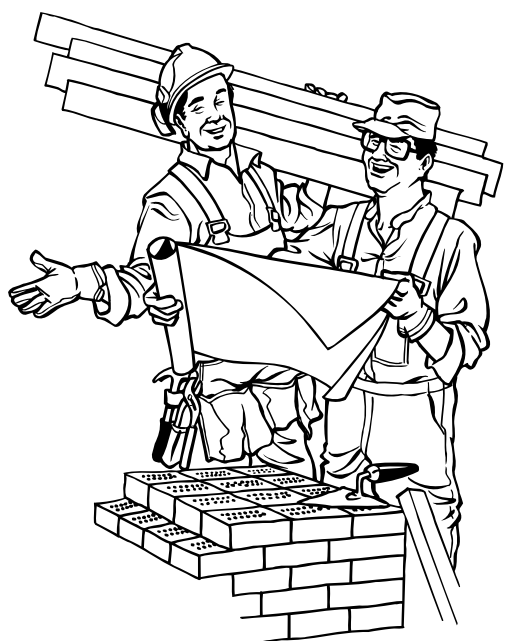
MILJÖ- OCH BYGGNADSNÄMNDEN

Bygglov

När en ansökan om bygglov har inkommit till miljö- och byggnadsnämnden skickar vi en bekräftelse inom en vecka, med uppgift om ärendets diarienummer.

Vattenprover

Miljöavdelningen garanterar att resultat från analyserade vattenprov avseende mikrobiologisk analys från dricksvattenbrunnar som inlämnats till miljö- och byggnadsnämnden ska erhålla rådgivning senast en vecka efter inlämnat vattenprov om provet är otjänligt.



Livsmedel

- Bevis för godkännande av livsmedelslokal eller fordon skall vara hos den som sökt detta inom tio arbetsdagar efter det att lokalen/fordonet besiktigats och godkänts.
- De som sänder in en komplett ansökan om tillstånd till livsmedelshandling utanför godkänd livsmedelslokal, ett så kallat § 16-tillstånd, skall få beslut om detta inom 15 arbetsdagar.
- De som sänder in en ansökan om tillstånd till livsmedelshandling skall inom tio dagar i normalfallen få ett besked om handlingen behöver kompletteras.

Undantag då garantierna inte gäller:

Miljöavdelningen har få och specialiserade handläggare. Det kan därför bli svårt att uppfylla garantierna under perioder då bemanningen är mindre än normalt eller då nyckelpersoner inte är i tjänst. Målsättningen är dock att begränsa dessa tillfällen till ett minimum. Om en garanti inte klaras av på grund av sjukdom, semester eller vakanta tjänster skall besked om detta lämnas sökanden snarast. Ärenden som är omfattande och mer arbetskrävande än normalt (t ex nya verksamheter av en typ som inte tidigare funnits inom kommunen) samt ärenden som måste behandlas i miljö- och byggnadsnämnden omfattas inte av de beskrivna garantierna.



TEKNISKA NÄMNDEN

Dricksvatten

- Alla abonnenter skall ha ett gott och hälsosamt dricksvatten i tillräcklig mängd som uppfyller Livsmedelsverkets normer.
- Leveransavbrott skall inte vara längre än 24 timmar.
- Vid leveransavbrott skall man kunna hämta dricksvatten vid en vattenpost inom 4 timmar.
- Det skall finnas personal i ständig beredskap som tar hand om larm och fel på vattenverk och ledningsnät.

Kompostering

Alla hushåll och verksamheter erbjuds, via egen kompost eller kommunens komposthämtning, möjlighet att källsortera för kompostering.

Offentlig belysning

I Tanums kommun skall vi ha en bra och ändamålsenlig gatubelysning som ökar trafiksäkerheten och tryggheten. För att uppnå detta gäller följande kvalitetsgaranti för den offentliga belysningen:

- Tre gånger per år kontrolleras all gatubelysning och åtgärdas vid behov av den av kommunen anlitade entreprenören.
- Kontrollerna skall utföras under perioden februari-mars, augusti-september och november-december.
- Belysning som slocknat på ställen som ur trafiksäkerhetssynpunkt kan utgöra en fara skall åtgärdas inom två arbetsdagar.
- Belysning som slocknat på längre sammanhängande sträckor skall åtgärdas inom 14 dagar.
- Övriga enstaka lampor som slocknat skall åtgärdas i samband med ordinarie skötselrunda.

Fastighetsförvaltning

Fastighetsförvaltningen har en prioriteringsordning angående felanmälningar. Den är indelad i fem tidsintervaller, från omgående åtgärd till långtidsplanering. Denna kvalitetsgaranti gäller från och med 2006.

- 1 = Akut
- 2 = Inom 1 – 4 timmar
- 3 = Samma dag
- 4 = Inom 7 dagar
- 5 = Långtidsplanering

1 Akut

- Såsom vattenläckage, stopp på värmepanna vintertid då risk för frysning föreligger
- Strömavbrott, enligt beredskapsplanen
- Brand
- När fara föreligger för andras liv
- Översvämning
- Stormskador
- Lås & larm

2 Inom 1 – 4 timmar

- Stopp i avlopp
- Istappar, snöras från tak
- Krossade fönsterrutor
- Strömavbrott, hushållsström
- Isgrusning och snöskottning av trappor, entré och gångar

3 Samma dag

- Snöskottning och isgrusning av parkering, infarter mm
- Ventilationsstopp
- Frysning av vatten
- Ytterbelysning
- Sopning av glas
- Anmälan av skadegörelse

4 Inom 7 dagar

- Gräsklippning
- Rensning av rabatter
- Krattning
- Lagningar och bättringar

5 Långtidsplanering

- Planerat underhåll
- Ändringsarbeten (investering)
- Om- och tillbyggnad. Svar inom 5 dagar

KULTUR- OCH FRITIDSNÄMNDEN

Kommunala badplatser

Kommunen har 19 badplatser som är offentliga och där man har något åtagande. Dessa badplatser ger kommunens invånare och besökare möjlighet att ta del av bad i den fantastiska miljön som vår kust och våra insjöer erbjuder.

För kommunala badplatser garanterar vi:

- Att badplatserna skall skötas så att tillgänglighet, miljö och säkerhet skall vara de viktigaste faktorerna och att merparten av kriterierna för Blå Flagga uppfylls.
- Att tillhandahålla fullgod badplatsutrustning (bryggor, badstegar, omklädningshytter, toaletter) i förhållande till badplatsens storlek och besöksfrekvens.
- Att badplatserna med tillhörande utrustning skall vara iordningsställda årligen senast den 15 juni.
- Att badplatser med hög besöksfrekvens, över 75 badande/dag får tillsyn och sopor hämtas minst tre gånger i veckan under högsäsong när vädret är tjänligt för bad och övriga badplatser får tillsyn och sophämtning minst en gång per vecka.
- Att på badplatser med stor besöksfrekvens, över 75 badande/dag, ta regelbundna badvattenprov enligt miljökontorets rekommendationer.

Fritidsgårdar

Generellt har vi sett att arbetet med tonåringen kräver mer och mer, allt fler ungdomar får illa och det är viktigt med en samlingspunkt för inte minst de ungdomar som saknar struktur i tillvaron. För många av dessa ungdomar krävs det kontinuitet i vardagen och därför är det viktigt att vi jobbar för kontinuitet i vardagen och att vi jobbar mot att det skall finnas professionell personal.

Det är mycket viktigt att det i framtiden finns mötesplatser där ungdomar tränas i att ta ansvar, vara delaktiga, och därigenom bli bekräftade. På dessa ställen är det också viktigt att man får chansen att växa sig in i sin egen takt. En god samlingsplats med kontinuitet är fritidsgården.

Vi kan garantera:

- Att under vårterminen hålla fritidsgårdsverksamheten öppet under 15 veckor samt höstterminen under 20 veckor.

- Erbjuder fritidsgårdsverksamhet under fredagskvällen på minst två fritidsgårdar samt även under två vardagskvällar på två fritidsgårdar.
- Att alla fritidsledare är professionella, goda värdebärande och att vi förespråkar fritidsledarutbildning.
- Att alla ungdomar mellan 12-17 år får information om fritidsgårdsverksamheten.
- Att all fritidsgårdsverksamhet är drogfri.
- Att alla ungdomar erbjuds vara med i fritidsgårdens verksamhetsplanering, detta sker lättast på stormötet som hålls vid två tillfällen/termin.
- Att erbjuda prova på aktiviteter.

Föreningsbidrag

Genom bidrag till föreningslivet i Tanums kommun skapas förutsättningar för ett brett utbud av olika former av aktiviteter. Föreningsbidrag utgår till idrotts- och ungdoms-, handikapp-, pensionärs-, samlingslokals-, samhälls- och kulturföreningar samt till studieförbund.

Ansökan om föreningsbidrag skall vara skriftlig. Till redan bidragsmottagande föreningar utsänds från kommunen ansökningshandlingar i god tid.

Startbidrag

Nystartade föreningar eller förening vars verksamhet varit nedlagd i minst tre år kan erhålla startbidrag. Detta bidrag kan sökas när som helst under året och utbetalas efter beslut i kultur- och fritidsnämnden.

Grund- och verksamhetsbidrag

Bidragen utgår enligt antagna bidragsnormer och ansökningar skall vara inlämnade senast 15 april. Bidrag kommer att utbetalas under maj månad.

Avseende studieförbund gäller särskilda bidragsnormer antagna av kommunfullmäktige. Utbetalning sker dels i februari och dels i maj.

Kulturföreningar skall senast den 1 juli anmäla behov av bidrag för det kommande verksamhetsåret.

Aktivitetsbidrag

För ungdomsföreningar finns möjlighet att söka lokalt aktivitetsstöd som skall redovisas för varje halvår, senast den 15 februari respektive 15 augusti, enligt normer som fastställts av kommunfullmäktige.

Lönebidrag

De föreningar som anställer personer med arbetshandikapp kan erhålla lönebidrag enligt normer som beslutats av kommunen. Ansökningar hanteras löpande under året.

Investeringsbidrag

Inom ramen för fastställd budget kan föreningar erhålla visst bidrag till investeringar på sina anläggningar. Ansökningar hanteras löpande under året.

För föreningsbidragsansökningar garanterar vi att

- När ansökan om föreningsbidrag har inkommit till kultur och fritid skickas en bekräftelse inom en vecka. I bekräftelsen lämnas besked om vem som är handläggare och om ansökan behöver kompletteras.
- Om insända handlingar är inkomna i rätt tid och är kompletta skall bidrag utbetalas i enlighet med bidragsnormerna.



Lotteriärenden

Genom myndighetsutövning och rådgivning skall Tanums kommun verka för en god service till föreningslivet vad det beträffar lotteriärenden.

För ansökan om registrering av lotteri vänder man sig till kultur och fritid som även tillhandahåller blanketter för ändamålet. Kommunen ger tillstånd och utser kontrollant för lotteriet.

För lotteriärenden garanterar vi att

- Beslut efter inkommen ansökan om lotteri registrering/-tillstånd skall meddelas inom 10 arbetsdagar.
- Övriga inkomna förfrågningar om lotteriärenden skall besvaras inom 5 arbetsdagar.

BARN- OCH UTBILDNINGSNÄMNDEN

Barnomsorg

- Olika barnomsorgsformer skall erbjudas: förskola, fritidshem och familjedaghem.
- Barnomsorgsplatser erbjuds inom tre månader efter anmälan.
- Alla barn mellan ett och sex år får en födelsedagsbok.
- Barn i förskoleåldern ges möjlighet att se en professionell föreställning (teater, dans eller musik) vid minst två tillfällen per år.
- Barnen i förskola och familjedaghem har pedagogisk utomhusverksamhet varje dag.
- Näringsriktig mat med välavvägt socker- och fettinnehåll serveras i barnomsorgen.
- Personaltätheten är minst två heltider/26 heltidsbarn i fritidshem.
- Personaltätheten är minst tre heltider/17 heltidsbarn i förskola.
- Utvecklingssamtalen är väl förberedda, bygger på dokumentation och dokumenteras. De behandlar både barnets sociala utveckling och lärande.
- Barnets lärande och utveckling följs och dokumenteras i ett enhetligt system i förskolan som följer med till grundskolan.
- Det finns väl fungerande rutiner för överlämnande mellan förskola och grundskola.

Grundskola

Tanums kommun har som mål att utveckla sin grundskola till landets bästa. Som ett led i detta lämnar kommunen följande kvalitetsgarantier:

Kontakt skola hem

Vi garanterar att:

- Elevens lärande och utveckling följs och dokumenteras i ett enhetligt system genom grundskoletiden.
- Utvecklingssamtalen är väl förberedda, bygger på dokumentation och dokumenteras. De behandlar både elevens sociala utveckling och elevens lärande
- Om en elev är frånvarande utan anmälan tar skolan kontakt med hemmet samma dag.

Läsinläring

Vi garanterar att:

- Alla barn mellan två och åtta år får en födelsedagsbok.
- Vi kartlägger var alla elever från och med förskoleklass till år 3 befinner sig i sin läsutveckling.
- För att nå målet att alla skall kunna läsa flytande med god förståelse inför år fyra, ges ett individriktat stöd i form av extra lärartimmar i år 1, 2 och 3 till de elever som behöver det.

Skolskjutsar

Vi garanterar att:

- Alla elever ges möjlighet att delta i utrymnings- och brandövning i buss en gång/år.

Skollunch

Vi garanterar att:

- Grönsaker/salladsbord serveras fyra dagar per vecka.
- En KRAV-märkt måltid serveras en gång per vecka.

Skola i många tätorter

Vi garanterar att:

- Det finns kommunala skolor i Lur, Backa, Tanumshede, Grebbestad, Fjällbacka, Rabbalshede samt i Hamburgsund.

Simkunnighet

Vi garanterar att:

- Elevernas simkunnighet kartläggs redan på hösten i år 3. Extra träning erbjuds under läsåret de elever som inte kan simma 25 meter. Målet är att alla grundskoleelever skall kunna simma minst 25 meter i slutet av år tre.

Barn- och ungdomskultur

Vi garanterar att:

- Alla elever ges möjlighet att se en professionell föreställning (teater, dans eller musik) vid minst åtta tillfällen under sin grundskoletid
- Alla elever minst en gång under sin skoltid ges möjlighet att besöka Vitlycke museum och hållristningarna.

OMSORGSNÄMNDEN

Särskilt boende

Omsorgsnämnden i Tanums kommun verkar för att personer boende i särskilt boende skall få fortsatt självbestämmande, eget ansvar samt få ett gott bemötande från all personal.

- Vi garanterar Dig ett välkomstsamtal inom tre dygn där muntlig och skriftlig information om ditt boende lämnas.
- Vi garanterar att inom 1 vecka utse en av personalen som din kontaktperson.
- Vi garanterar att en arbetsplan upprättas inom två veckor där det framgår vilka intressen Du har och vilken hjälp Du behöver.
- Vi garanterar att kontaktpersonen har ett möte med dig och/eller dina närstående minst en gång per år, då den vård och omsorg Du får följs upp.
- Vi garanterar att Du som vill skall få komma ut i friska luften minst en gång per vecka.
- Vi garanterar att varje arbetsplats under 2004 skall ta fram en egen skriftlig policy för vad gott bemötande innebär.

Kvalitetsgarantin markerar vår vilja att till var och en utforma och genomföra den hjälp som vi åtagit oss. Det utesluter inte att misstag kan begås och fel uppstå. Om Du är missnöjd med vårt sätt att uppfylla garantin på någon punkt vill vi att Du antingen kontaktar områdeschefen eller skriver i en synpunkt/klagomålshanteringsblankett. Vi kommer då omedelbart att utreda vad som hänt och rätta till eventuella fel. Resultatet av utredningen samt åtgärder kommer att delges dig.

Individ- och familjeomsorg Väntetider

Nybesök

Ekonomiskt bistånd: Inom två veckor från att man först kontaktade individ- och familjeomsorgen skall sökanden få tid för ett nybesök.

Övrigt bistånd: Inom tre veckor från att man först kontaktade individ- och familjeomsorgen skall sökanden få tid för ett besök.

Handläggning av ansökning om försörjningsstöd jml 4 kap §§ 1 o 3 Socialtjänstlagen

Under förutsättning att allt underlag kommit in, skall sökanden inom en vecka från nybesöket få beslut i sitt ärende.

Tillgänglighet

Alla som söker bistånd eller i övrigt önskar kontakt med individ- och familjeomsorgen skall samma dag få tala med en handläggare.



Vill du veta mer om någon kvalitetsgaranti kontakta respektive nämnd.

Kommunstyrelsen	0525-181 07	ks.diarium@tanum.se
Miljö- och byggnadsnämnden		mbn.diarium@tanum.se
- Plan och byggavdelningen	0525-181 32	
- Miljöavdelningen	0525-181 45	
Tekniska nämnden	0525-181 31	tn.diarium@tanum.se
Kultur- och fritidsnämnden	0525-182 00	kfn.diarium@tanum.se
Barn- och utbildningsnämnden	0525-181 80	bun.diarium@tanum.se
Omsorgsnämnden	0525-181 49	on.diarium@tanum.se