

Kommunenes syn på tilsyn – kvalitetsutvikling i kommunen



FLEKKEFJORD
KOMMUNE

Tone Marie Nybø Solheim
Rådmann Flekkefjord





Flekkefjord kommune

- Listerregionen, midt mellom Stavanger og Kristiansand
- Der Vestlandet møter Sørlandet
- 9000 innbyggere, 543 km²
- By siden 1842, øyene, fjorden, bygdene...
- Kajak, dresin, Hollenderbyen...
- Differensiert næringsliv
- Lever lengst i landet
- Det gode liv
- Hvem er jeg...





Styring, kontroll, kvalitet og læring - er tilsyn svaret?

- Tjenester til innbyggerne etter behov og politiske prioriteringer
- Kreative og individuelle løsninger – like tjenester uavhengig av bosted
- Ønsket om både lokalt selvstyre og statlig styring
- Kontroll, kvalitet og læring
- Ansattes opplevelse
- Medias rolle





- Tilsyn i utgangspunktet positivt
- Kommunene som lærende organisasjoner
- Dialogen med tilsynsmyndigheter god
 - Vil kommunenes beste





”Finn fem feil”

- Målet er å ivareta rettsikkerheten til den enkelte og tjenester med tilstrekkelig kvalitet
 - innenfor det lokale selvstyret og de økonomiske rammebetingelsene det utøves innenfor
- et av mange verktøy
- må være nødvendig og hensiktsmessig
- felles sanksjonssystem
- samordningen av statens tilsyn
- mengde og detaljnivå

Noen refleksjoner

- Ordvalg
- Tilsyn:
dokumentasjonskontroll
- Sannhetens øyeblikk?
- Kommunene vrir
oppmerksomheten fra
kvalitet på
tjenesteutøvelsen til
dokumentasjon?



Medienes rol

Flengende kritikk fra Fylkesmannen (Rana blad om tilsyn i Rana kommune)

Svikter miljøansvaret
Kvinesdal må tåle kritikk fra fylkesmannen på flere punkt fordi kommunen ikke følger opp sitt ansvar som miljøvernmyndighet (Avisen Agder)

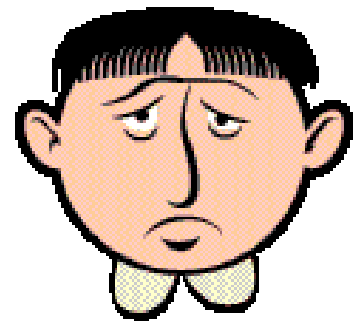
Fylkesmannen stoler ikke på de lokalt folkevalgte i Kragerø. ... Null tillit fra fylkesmannen er **drepende** kritikk (Varden)

Sola kommune får **knusende** kritikk av fylkesmannen i seks punkt (Solabladet)



Rikspolitikere – tabloid mediesamfunn

- Språk skaper virkelighet
- Helt, skurk og offer





Er tilsyn svaret? På hva...

- Institusjonalisert mistillit? Noen ganger helt greit...
- Bedre tjenester og rette prioriteringer...
- Gjennomføre ønsket utvikling...
- Omdømme, kvalitet, læring...





Samordning...

- Helhetlig og enhetlig kommune
 - ”Trenger vi kommunene?”
 - Ledelse og styring
 - Styring = tilsyn, ledelse = kongstanker
- Helhetlig og enhetlig stat?
 - Har statlige sektorinstanser for smalt og enkelt perspektiv på den organisasjonen de møter?
 - Kompleksiteten i organisasjonen
 - Se mangfoldet





Verktøykassa...

- Utvikling gjennom innovasjon
- Ledelsesutvikling
- Kvalitetsutvikling – politisk, innbyggere, ansatte, eksternt kompetanse og veiledning
- Lean, effektivisering av arbeidsprosesser
- Rådmannens internkontrollansvar

- ”Tilsyn – organisasjonsutvikling fratatt alt som handler om initiativ og glød”





Ulike kontroll- og påvirkningsmåter

- Innbyggernes klagemuligheter
- Statens lovlighetskontroll
- Godkjenningsordninger
- Rapporteringsordninger
- Innsigelsesinstituttet
- Statlige ombudsordninger
- Andre virkemidler hos fylkesmannen
- Kommunal egenkontroll
- Den demokratiske styringskjeden lokalt





Ulike kontroll- og påvirkningsmåter...

- Informasjon og kommunikasjon mellom kommunene og innbyggerne
- Brukermedvirkning
- Brukerundersøkelser
- Serviceerklæringer, servicegarantier, serviceavtaler
- Friere brukervalg
- Lokale folkeavstemninger
- Innbyggerinitiativ
- Kommunale ombudsordninger
- Domstolskontroll
- Mediernes rolle



Hva ønsker vi oss?

- System der kommunene er i størst mulig grad selvkontrollerende og har helhetlig ansvar for sin virksomhet
- Langsiktig plan – varsling i god tid
 - Kom ut, hva ser dere? Det samme overalt – må dere da kontrollere alle?
 - Veiledning, samarbeid og nytenkning
- Veiledere å forholde oss til i stedet for å ”finne opp kruttet selv”
 - Mal for hvordan strukturer/ rutiner kan bygges opp
 - Har behov for å bli ”holdt litt i ørene”
- Rask tilakemelding
- Kan være godt verktøy for å kontrollere kvalitet og rutiner





- Eksempelet Datatilsynet, Helsetilsynet og Fylkesmannen
- Rolleavklaring – tilsyn og rådgiver
- Tilsyn kombinert med veiledning
- Beskrivelse av tjenestens kvalitet
- Vesentlighetsvurdering avvik

- Telle avvik eller å få ting på plass
- Kommunikasjon - ordbruk
- Kommunene vilje til å lære av feilene
 - Feil er sløsing med tid, penger og personell
 - Behandle tilsynsrapporter politisk
 - God kontrollstruktur - ledelsens gjennomgang



Mouse – mission - impossible

