

Arbetsmiljöpolicy

Dokumenttyp Policy	Antagen av	Antagande dnr, beslutsparagraf (första beslutsdatum) KS/xxxx:NNNN § NNN (xxxx-xx-xx)
Giltighetstid fr. o. m. – t. o. m. 20xx-xx-xx - Gäller tills vidare	Dokumentansvarig i förvaltningen HR-chef	Senast reviderad dnr, beslutsparagraf (beslutsdatum) KS/20xx:NNNN § NNN (201x-xx-xx)
Gäller för målgruppen Orust Kommun	Kontakt om styrdokumentet HR enheten, telefon 0304-33 40 00 e-post: kommun@orust.se	

1



Innehåll

Inledning	3
Policyns syfte och målgrupp	3
Relaterade styrdokument	3
Arbetsmiljöpolicy	3
Förvalta policyn	4
Säkerställa styrdokument	4
Avvikelser och förslag	4



Inledning

Arbetsmiljölagen kapitel 3 § 2 tar upp att arbetsgivaren ska vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att medarbetare utsätts för ohälsa eller olycksfall. Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1 § 5, ska det finnas en arbetsmiljöpolicyn som beskriver hur arbetsförhållandena i arbetsgivarens verksamhet ska vara för att ohälsa och olycksfall i arbetet ska förebyggas och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

Policyns syfte och målgrupp

Syftet med Orust kommuns Arbetsmiljöpolicyn är att arbetsmiljöarbetet ska bedrivas på så sätt att Orust kommun uppfyller Arbetsmiljölagens krav vilket i sin tur genererar god arbetsmiljö och främjar hälsosamma arbetsplatser.

Målgruppen är alla medarbetare, elever, praktikanter eller liknade inom Orust kommun.

Relaterade styrdokument

Arbetsmiljölagen samt kompletterande föreskrifter
Samverkansavtalet
Alkohol & Drogpolicyn
Systematiskt arbetsmiljöarbete
Rehabiliteringspolicyn
Policyn och handlingsplan vid våld och hot i Orust kommun

Arbetsmiljöpolicyn

Orust kommuns arbetsmiljöarbete ska leda till att alla medarbetare känner trivsel och arbetsglädje på sin arbetsplats och därmed kan bidra till ett gott resultat. Arbetsmiljön inom kommunen ska stimulera till dialog i arbetsgrupperna, kontinuerlig utveckling av verksamheten samt genomsyra alla beslut som fattas och alla aktiviteter som genomförs.

För att nå en god och hälsofrämjande arbetsmiljö inom Orust kommun innebär det att:

- arbetsmiljöarbetet är en naturlig del i allt vi gör
- arbetsmiljöarbetet bedrivs i samverkan med arbetsgivare, medarbetare och skyddsombud
- chefer har rätt kunskaper, kompetens, resurser och befogenheter för att kunna verka för en säker och bra arbetsmiljö
- skyddsombud får utbildning och förutsättningar för sitt uppdrag
- alla medarbetare får den introduktion och utbildning de behöver för att kunna arbeta utan att utsättas för skada eller ohälsa
- regelbundet och vid förändringar (fysiska såväl sociala/organisatoriska) genomförs riskbedömningar, och vid behov skapa handlingsplaner, för att kunna vidta de åtgärder som behövs för att upprätthålla en god arbetsmiljö
- alla tillbud och olyckor anmäls i KIA och utredas så åtgärder kan vidtas och byggas in i det förbyggande arbetsmiljöarbetet
- det systematiska arbetsmiljöarbetet följs upp årligen, utvärderas och förbättras vid behov
- de mål som är satta inom arbetsmiljöområdet nås tex för hälsotal, årliga medarbetarundersökningar, åtgärder vid och uppföljning av tillbud/arbetssskador, mm



Förvalta policyn

Säkerställa styrdokument

HR-chefen inom kommunen ansvarar för att Arbetsmiljöpolicyn är aktuell, följs upp och uppdateras och publiceras på rätt sätt. Respektive chef har ansvar för att medarbetarna är/blir informerade om policyn.

Målgruppen för policyn ansvarar för att ta del av och efterleva den.

Avvikelse och förslag

Den som läser policyn och upptäcker avvikelser eller har kännedom om sådant som påverkar policyn såsom förändringar i lagstiftning, avvikelser eller har förslag till förändringar meddelar HR-enheten.

Attest

Riktlinjer

Dokumenttyp Riktlinjer	Antagen av Kommunstyrelsen	Antagande dnr, beslutsparagraf (första beslutsdatum) KS/2018:914 § NNN (xxxx-xx-xx)
Giltighetstid fr. o. m. – t. o. m. 2018-09-01 - Gäller tills vidare	Dokumentansvarig i förvaltningen Ekonomichef	Senast reviderad dnr, beslutsparagraf (beslutsdatum) KS/2018:914 § NNN (201x-xx-xx)
Gäller för målgruppen Anställda i kommunen	Kontakt om styrdokumentet Sektor för ledning och verksamhetsstöd, telefon 0304-33 40 00 e-post: kommun@orust.se	



Innehåll

Inledning	3
Riktlinjernas syfte och målgrupp	3
Detta regleras inte av riktlinjerna	3
Relaterade styrdokument.....	3
Riktlinjer	3
Attesträtt.....	3
Attestordning	4
Kontrollmoment.....	4
Ansvarsfördelning	6
Dokumentation.....	7
Undantag.....	7
Förvalta riktlinjerna	8
Säkerställa styrdokument.....	8
Avvikelser och förslag	8

Inledning

Riktlinjerna är ett komplement till kommunens ekonomistyrningsprinciper (policy), antagen av KF 2013-12-12 § 197 (KS/2013:1956). Riktlinjerna ersätter tidigare "Attestreglemente", antaget av kommunfullmäktige 2009-01-29 § 9.

Dessa riktlinjer gäller för de ekonomiska transaktioner som bokförs i kommunens bokföringssystem enligt Kommunal redovisningslag (KRL). Här ingår även interna transaktioner samt medel som kommunen har i uppdrag eller åtagit sig att förvalta.

Riktlinjernas syfte och målgrupp

Attest är en viktig del av den interna kontrollen. Det är en bekräftelse på riktigheten i ett agerande eller beslut och utgör ingen egen beslutsfunktion. Alla ekonomiska transaktioner ska kontrolleras enligt dessa riktlinjer.

Målsättningen med kontroll av verifikationer är att undvika oegentligheter, oavsiktliga eller avsiktliga fel samt att säkerställa en rättvisande redovisning genom ett antal kontrollmoment som framgår av dessa riktlinjer.

Riktlinjerna gäller för alla chefer, medarbetare och personer med anställningsliknande förhållande samt kommunstyrelsens ordförande.

Detta regleras inte av riktlinjerna

Privata medel hanteras enligt riktlinjer och rutiner för personal, antagen av kommunstyrelsen 2014-10-30 § 288

Relaterade styrdokument

Enligt kommunallagen ska nämnderna se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Riktlinjen är förenligt med övriga styrdokument för intern kontroll och policy mot korruption samt utgör ett komplement till ekonomistyrningsprinciperna. Delegeringsordning är också ett relaterat styrdokument.

Riktlinjer

Attesträtt

Nämnden utser eller delegerar uppgiften att utse huvudattestanter och ersättare. Kommunstyrelsens ordförande, kommunchef och sektorschef är huvudattestanter för respektive ansvarsområde utan ett särskilt beslut. Kommunchef och sektorschef utser inom respektive ansvarsområde sina verksamhetschefer till huvudattestanter, vilka i sin tur utser enhetschefer. Ekonomichef och kommunchef har möjlighet att attestera alla ansvarskoder i kommunen. För vardera huvudattest finns en övre beloppsgräns och högst en ersättare. Ersättare attesterar endast vid frånvaro, semester eller liknande, då ordinarie huvudattestant inte kan fullgöra sitt attestuppdrag i tid. Respektive chef kan alltid huvudattestera inom hela sitt ansvarsområde i syfte som ersättare, vid högre utbetalningar än vad beloppsgränsen medger eller vid jäv. Rätten att huvudattestera sker genom att koddelen ansvar knyts till chefsbefattning, medarbetare med chefsliknande ansvar eller särskilt utsedd handläggare enligt dessa riktlinjer och dokumenteras på blanketten attestuppdrag så länge skriftlig namnteckning krävs.

Nämnden ansvarar för att upprätta och hålla aktuell förteckning över utsedda huvudattestanter och ersättare. Förteckning och attestuppdrag förvaras centralt på ekonomienheten. Förteckningen anmäls en gång om året till nämnden samt vid större förändringar.

Respektive chef utser mottagningsattestanter inom respektive ansvarsområde. Dessa utses utan krav på formalia. Förteckning över mottagningsattestanter behövs inte, men kan upprättas i ekonomisystemet.

Attestordning

Ansvarsfördelningen ska vara tydlig. Huvudregeln är att ingen person ensam ska utföra alla kontrollmoment från beställning till utbetalning. För intern fakturering och automatkontering krävs endast en huvudattest.

Inbetalningar kräver endast mottagningsattest. Rättelser, kostnadsfördelningar och periodiseringar huvudattesteras av särskild utsedda handläggare inom ekonomi- och HR-enheten. Kostnadsfördelningar mellan sektorerna avser t.ex. transaktioner gällande telefoni, lokalvård, hyror och fordon mm. Dessa är en följd av redan ingångna avtal eller överenskommelse som chef beslutat om.

Den som har budgetansvar ska huvudattestera kostnader inom sin budgetram med undantag av **egna** kostnader för t.ex.; utlägg, resekostnader, representation, utbildning, konferens, arbetsinventarier, utrustning mm. Dessa ska huvudattesteras av en överordnad chef.

Vid konferens, representation och liknande situationer, där flera chefnivåer finns representerade, gäller att högsta närvarande chef huvudattestera.

Även kostnader avseende närstående, där det är risk för intressekonflikt och där jäv kan förekomma ska attesteras av överordnad chef. Närmast överordnad chef är följande:

- Enhetschefens kostnader attesteras av verksamhetschefen.
- Verksamhetschefens kostnader attesteras av sektorschefen.
- Sektorschefens kostnader attesteras av kommunchefen.
- Kommunchefens kostnader attesteras av kommunstyrelsens ordförande.
- Kommunstyrelsens ordförandes kostnader attesteras av administrativ chef.

Kontrollmoment

Den som utför en kontroll ska ha tillräcklig kunskap för uppgiften. De olika kontrollmomenten ska utföras i en logisk ordning så att effekten av en tidigare kontrollåtgärd inte förtas av en senare kontrollåtgärd. Kraven på vidtagna kontrollåtgärder ska vara anpassade till den ekonomiska transaktionens art så att kontrollkostnaden står i rimlig proportion till riskerna.

Följande kontrollmoment ska i tillämpliga fall utföras:

- *Beslut.* Att transaktionen överensstämmer med beslut av behörig beslutsfattare samt att händelsen är förenlig med verksamhetens syfte.
- *Beställning.* Den person som beställer varor eller tjänster för kommunens räkning ska vara utsedd av chef, ha kunskap och göra kontroller enligt dessa riktlinjer och mot styrdokument för inköp och upphandling.
- *Prestation.* Varan eller tjänsten har levererats till eller från kommunen och att transaktionen i övrigt stämmer med avtalade villkor
- *Bokföringsunderlag.* Verifikationen uppfyller kraven enligt god redovisningssed och den kommunala redovisningslagen. Detta innebär följande:

- Att fakturan ska vara adresserad till Orust kommun samt att det ska framgå när fakturan upprättades, vad den avser, när den ekonomiska händelsen inträffade, vilket belopp det gäller samt vem som är utställare av fakturan.
 - Att det på fakturan framgår att företaget är registrerad för F-skatt vid köp av tjänst. Har inte företaget F-skatt ska fakturan lämnas till HR-enheten för utbetalning, då det i så fall, är att betrakta som lön.
 - Att företagets momsregistreringsnummer framgår på fakturan. För att få återsöka moms ska den vara specificerad på fakturan. Vid momsbefriad verksamhet ska detta framgå på fakturan.
 - Att det vid representation (extern och intern) finns noterat eller bifogat till fakturan syftet med representationen, gästernas namn samt vilket företag eller vilken verksamhet som gästerna företräder. Vid representation gäller begränsat momsavdrag, följ interna rutiner eller Skatteverket.
- *Betalningsvillkor.* Att betalning sker vid rätt tidpunkt med rätt belopp och till rätt mottagare.
 - *Bokföringstidpunkt.* Bokföring sker vid rätt tidpunkt och i rätt redovisningsperiod.
 - *Kontering.* Transaktionen är rätt konterad.

Aktiviteter som strider mot dessa riktlinjer ska rapporteras till närmast överordnad chef eller till ekonomichefen.

Nedan ges förslag på fördelning och innebörden av de olika attestrollerna. Chef utser mottagningsattestant och kommer överens med hen om fördelningen.

Mottagningsattest

Mottagningsattestantens ansvar innebär kontroll av:

- att verifikationen uppfyller kraven på bokföringsunderlag
- att varan/tjänsten mottagits/utförts enligt överenskommelse/avtal
- att priset överensstämmer med avtal/order/prislista eller motsvarande och att angivna rabatter är avdragna
- att tillräckligt underlag finns för att styrka transaktionen
- att föreslaget betaldatum är rätt

Det är lämpligt att mottagningsattest tecknas av den som beställt, mottagit leveransen eller fått tjänsten utförd eftersom denna person bäst kan utföra kontrollen. En anteckning om att kontrollen har gjorts av en annan person än den som mottagningsattesterat är också godtagbart. Beslut, offert, avtal, följesedel eller liknande kan gärna bifogas.

Huvudsattest

Huvudattestantens ansvar innebär kontroll av:

- att transaktionen ryms inom beslutad budget, överensstämmer med fattade beslut och ligger inom ramen för verksamhetsområdet
- att bokföring sker vid rätt tidpunkt och i rätt period
- att kontering är rätt
- att kontrollen för mottagningsattest är utförd

Det är alltid huvudattestanten som har det slutliga ansvaret för samtliga kontrollmoment och att transaktionen är riktig!

Behörighetsattest

Behörighetsattest innefattar kontroll av att huvudattest tecknats av behörig person. Vid elektronisk attest sker behörighetsattest av systemet enligt uppsatta regler. I system med elektronisk attest ska behörighetskontroll utföras av behörighetsadministratören innan användaridentitet och lösenord tilldelas den attestansvarige.

Särskild huvudattest

Utsedda personer inom ekonomi- och HR-enheten äger rätt att huvudattestera vissa transaktioner. Dessa kan t.ex. vara omföringar, korrigeringar, rättelser, kostnadsfördelningar, periodiseringar eller motsvarande. Berört ansvarsställe bör underrättas och om så är möjligt ska samråd ske innan åtgärden utförs. Även utsedda personer inom sektor omsorg äger rätt att huvudattestera vissa transaktioner. Sekreterare huvudattestera arvode och ersättningar till förtroendevalda.

Dessa personer ska precis som övriga huvudattestanter anges i förteckning och anmälas minst en gång per år till nämnden.

Automatattest

Med automatattest överläts huvudattesten till ekonomisystemet. Förfarandet kan endast ske på så kallade objekt som finns upplagda, dessa objekt kan vara kundnummer, mätarid, mobiltelefonnummer, så kallade abonnemangsfakturor etc. Det är endast förbrukningsfakturor, baserade på genom avtal överenskomna priser, som kan hanteras på detta sätt. Objekten läggs upp av ekonomienheten med korrekt identitet, namnsättning, beloppsgränser samt med konteringar som respektive verksamhet har rapporterat och huvudattestert. Det är huvudattestantens ansvar att kontrollera kostnader som rör den egna verksamheten. Huvudattestanten meddelar ekonomienheten eventuella förändringar.

Ansvarsfördelning

Inbetalningar

Ekonomienheten handlägger samtliga inbetalningar som inkommer på kommunens bankkonto, oavsett om de erhållits via bankgiro, plusgiro eller på annat sätt t.ex. utbetalningskort. Berörda verksamheter ansvarar för att lämna mottagningsattesterat underlag samt uppgift om kontering till ekonomienheten (kassan) för att inbetalningarna ska kunna bokföras rätt. Handläggningen innebär registrering av bokföringen i ekonomisystemet.

Kundfakturor

Manuella debiteringsunderlag till kundfaktura huvudattesteras. Debiteringslista som genereras av fil från verksamhetssystem mottagningsattesteras. Kreditfaktura och makulering av en kundfaktura ska huvudattesteras. Avskrivning av fakturor attesteras av behörig person som är utsedd av nämnden i delegeringsordningen.

Ekonomiskt bistånd

Biståndsrelaterade utbetalningar sker direkt från verksamhetssystemet Procapita. Utbetalningar beslutas av handläggare inom ramen för delegation. Utbetalningar som överstiger handläggarens delegation, hanteras efter dialog med chef. Anteckning sker i dessa fall i klientens akt. Enhetschef kontrollerar, rimlighetsgranskar och attesterar utbetalningslistan som genereras av fil från Procapita före utbetalning sker.

Vid kontant utbetalning sker utbetalning via ekonomisystemet efter mottagningsattest av handläggare inom individ och familjeomsorgen och huvudattest av särskilt utsedd handläggare inom sektor omsorg.

Löneutbetalningar

Huvudattestant attesterar underlag till månatliga löneutbetalningar t.ex. arbetad tid för timavlönade, mer-, över- och fyllnadstid, obekvämt arbetstid, frånvaro m.m. Avvikelser och schemaläggning hanteras och attesteras i försystem till lönesystemet. Handläggare på HR-enheten registrerar manuella utbetalningar. Den slutliga löneutbetalningslistan kontrolleras och rimlighetsbedöms samt undertecknas av utsedd handläggare inom HR-enheten. Utsedd handläggare inom ekonomienheten kontrollerar och undertecknar löneutbetalningslistan efter att utbetalningen genomförts. Manuell utanordning av lön attesteras av handläggare på HR-enheten och uttagsavi undertecknas av två utsedda handläggare genom fullmakt på ekonomienheten.

Förvaltade fonder

Utdelningar beslutas av utsedd delegat. Utsedd delegat eller företrädare för verksamheten mottagningsattesterar utbetalningsunderlag och huvudattest sker av utsedd handläggare inom ekonomienheten.

Ersättning till förtroendevalda

Arvoden och ersättningar som ska utbetalas till förtroendevalda registreras i första hand i verksamhetssystemet Troman av sekreterare. I samband med att lönetransaktionsfilen skapas granskas lönetransaktionerna från Troman försystem av handläggare på HR-enheten. Manuella utbetalningar huvudattesteras av sekreteraren och registreras i lönesystemet av handläggare på HR-enheten.

Övriga utbetalningar

Utbetalningsunderlag och leverantörsfakturor mottagnings- och huvudattesteras. Särskilt utsedda handläggare genom fullmakt för elektroniska utbetalningar kontrollerar utbetalningslistan som genereras av fil från ekonomisystemet och gör en rimlighetsbedömning före utbetalning. Utbetalningslistan avseende manuella utbetalningar undertecknas av två utsedda handläggare på ekonomienheten.

Dokumentation

Huvudregeln är att samtliga attester ska dokumenteras på ett varaktigt sätt på verifikationen. Detta kan ske genom huvudattest direkt på ett pappersunderlag eller genom elektronisk signatur. Sker annan attest, på exempelvis följesedel eller köpkvitto vid kortköp, blir dessa dokument också räkenskapsmaterial. Detta innebär att de ska fästas till verifikationen eller sparas på ett överskådligt sätt, exempelvis genom att de skannas, enligt arkivbestämmelserna så att de kan härledas till den verifikation de gäller. Dokumentationen ska vara ändamålsenlig. Attest ska ske på ett sådant sätt att attesten med säkerhet i efterhand går att knyta till den person som utfört attesten samt i övrigt ske på säkert sätt.

Undantag

Det finns inga andra undantag än de som beskrivs i riktlinjerna.

Förvalta riktlinjerna

Säkerställa styrdokument

Dokumentansvarig chef i förvaltningen ansvarar för att verksamheten har en rutin för att styrdokument är aktuella och publiceras på rätt sätt. Dokumentansvarig chef har också ansvar för att medarbetarna är informerade om styrdokument.

Målgruppen för riktlinjerna ansvarar för att ta del av och efterleva dem.

Avvikelse och förslag

Den som läser riktlinjerna och upptäcker avvikelser eller har kännedom om sådant som påverkar riktlinjerna såsom förändringar i lagstiftning, avvikelser eller har förslag till förändringar meddela kontaktperson för riktlinjerna.

Strategi för integration i Orust kommun

Inledning

Orust har sedan 1960-talet varit en bygd med stor inflyttning. Här erbjuds en bra boendemiljö och levnadsvillkor som har passat många. Vi har också tagit emot människor som kommit längre ifrån än den närmaste omvärlden. Människor med olika bakgrund och från olika länder. Särskilt sedan 2015 har långt över 100 000 personer sökt asyl i Sverige och många av dem har fått uppehållstillstånd. Av dessa har flera hundra personer bosatt sig i vår kommun. Liksom att vi tidigare tagit emot och verkat för att stödja dessas etablering i samhället får vi också vara beredda på att göra det nu och på ett bra sätt i framtiden. För att åstadkomma den bästa möjliga integrationen i samhället måste vi arbeta tillsammans och enhetligt. Integrationsstrategin är en grund till hur vi alla ska bidra till att tillvarata allas kompetens och förmågor på ett sätt som gör att kommunen kan fortsätta utvecklas inom alla områden.

Syfte

Under de senaste åren har arbetet i berörda verksamheter i kommunen handlat om att kunna ta emot ett ökat antal asylsökande och nyanlända, men också om utvecklingsarbete som en följd av de förändringar som skett. För att mottagandet och integrationsarbetet ska fungera över tid så behövs ett långsiktigt perspektiv i arbetet. Integrationsstrategin är framtagen i syfte att beskriva de långsiktiga målen för Orust kommuns integrationsarbete och den strategiska inriktningen för att nå målsättningarna.

Begreppet integration

En vanlig definition är att integration är den sociala process som gör det möjligt att bilda en sammanhållen helhet utifrån skilda gruppers intressen, erfarenheter och särart, utan att de behöver ge upp sin identitet för att uppnå likvärdiga ekonomiska, sociala och politiska villkor. Integration är alltså en process och något som pågår hela tiden. Integrationsprocessen sker både på individuell nivå och på samhällsnivå. Integration enligt denna definition är något som berör hela befolkningen, men arbetet måste ibland riktas mot en viss grupp människor för att stödja och möjliggöra integration. Motsatsen till integration är segregation. I samhällsdebatten pratas det ofta om utanförskap.

Vad innebär då integration i praktiken på kommunal nivå? Den kommunala verksamheten utgår från mandat och ansvar som Sveriges kommuner har och som bland annat är beslutat i lagstiftningen. Kommunens mandat och ansvar är en utgångspunkt för strategin. Den andra utgångspunkten är att för att främja integration i Orust kommun behövs det förutsättningar för samtliga grupper av nyanlända att snabbt kunna etablera sig och få möjligheter till delaktighet och gemenskap.

Övriga begrepp som används i strategin

Asylsökande: En utländsk medborgare som tagit sig till Sverige och begärt skydd, men som ännu inte fått sin ansökan slutligt prövad av Migrationsverket och/eller migrationsdomstol.

Ensamkommande barn och unga: Barn eller unga under 18 år som kommit till Sverige utan vårdnadshavare. Avser både asylsökande och de som fått uppehållstillstånd.

Nyanländ: En person som har fått uppehållstillstånd och bosatt sig i en kommun kallas nyanländ under de två första åren. Nyanlända vuxna omfattas i de flesta fall av etableringsinsatser som staten, genom Arbetsförmedlingen, har övergripande ansvar för. Etableringsinsatser är aktiviteter under sammanlagt 24 månader (inom en tidsram på max 36 månader) som bland annat ska innehålla SFI, samhällsorientering och arbetsförberedande aktiviteter.

Nyanlända elever: Elev i grundskolan, både asylsökande och de med uppehållstillstånd, som har varit i Sverige i mindre än fyra år. (Enligt skollagstiftningen 2010:800 kap 7:3)

SFI: Svenska för invandrare. Grundläggande svenskundervisning för vuxna. Kommunen är ansvarig för att erbjuda svenskundervisning för nyanlända.

Strategi

För att skapa förutsättningar för nyanlända att snabbt etablera sig och möjligheter till delaktighet och gemenskap har Orust kommun satt upp fyra långsiktiga strategier för integrationsarbetet.

Strategiområde 1: Tillgång till bostäder

Tillgång till en egen bostad påverkar trygghet och livskvalitet och är en viktig del i att kunna etablera sig i samhället.

Detta sker genom att

- Nyanlända har tillgång till ett fullvärdigt boende i kommunen.
- Nyanlända har förutsättningar att söka bostad i kommunen.

Strategiområde 2: Kvalitativ utbildning

Utbildning och språkkunskaper är viktiga för både inträdet på arbetsmarknaden, tillträde till fortsatta studier och socialt deltagande och inflytande i samhället.

Detta sker genom att

- Kommunen säkerställer att invånarna tidigt erhåller språkundervisning som möjliggör sysselsättning, i form av arbete och studier.
- Kommunen verkar för tillgång till vuxenutbildning som leder till arbete eller behörighet till fortsatta studier.

- Kommunens ambition är att säkerställa att samtliga nyanlända elever blir klara med sin grundskoleutbildning och blir behöriga att läsa vidare på gymnasienivå.

Strategiområde 3: Ta tillvara kompetens och skapa förutsättningar för ökat deltagande i arbetslivet

Arbete är väsentligt för människors möjlighet till ett tillfredsställande vardagsliv. Att vara självförsörjande är en av nycklarna till ett samhälle där invånare deltar på lika villkor. På arbetsplatsen möts människor med olika bakgrund och arbetar mot gemensamma mål. I kommunen, liksom i hela landet, är sysselsättningsgraden lägre bland utrikes födda än inrikes födda. För att en person ska kunna vara självförsörjande, krävs också att hälsan är tillräckligt god.

Detta sker genom att

- Kommunen i sin roll som arbetsgivare, samhällsutvecklare och samverkanspart verkar för att så många nyanlända som möjligt ska bli självförsörjande och få möjlighet att bidra med erfarenhet och kompetens i olika sektorer.
- Kommunen ger de nyanlända förutsättningar för en hälsosituation som ger dem möjligheter att etablera sig i samhället.

Strategiområde 4: Stärkt deltagande och inflytande och ökad social sammanhållning

Med socialt deltagande menas möjligheten att påverka sin sociala utveckling, medan inflytande handlar om påverkan på samhällets utveckling. Mötesplatser ger kommuninvånare möjlighet att träffas och skapa delaktighet och social sammanhållning. Att nyanlända förstår och accepterar det nya samhälle som de har kommit till är viktigt för att alla kommuninvånare ska kunna samexistera. Att överbrygga kulturkrockar genom information och dialog är ett steg i den riktningen.

Detta sker genom att

- Kommunen skapar förutsättningar för ökade möjlighet för socialt deltagande och inflytande för alla kommuninvånare och ökade möjligheter till samspel mellan kommuninvånare med olika bakgrund.

Genomförande

Mottagandet

Kommunens arbete ska präglas av en öppenhet gentemot alla kommuninvånare, oavsett bakgrund. Alla kommuninvånare ska bemötas utifrån att de har samma rättigheter och skyldigheter. Orust kommun ska vara en plats där alla känner sig välkomna att bo och leva och varje kommuninvånarens potential att bidra till samhället ska tas tillvara till fullo. Kommunen ska därför arbeta för ett gott mottagande för alla nya kommuninvånare och mottagandet ska präglas av respekt för den enskilda individens rättigheter, möjligheter och potential, oavsett ålder, kön, etnicitet, religion, funktionshinder och sexuell läggning.

Bemötandet

Respekt och uppmuntran av eget ansvarstagande bör genomsyra myndigheters bemötande av nyanlända som håller på att etablera sig i kommunen. Motivation är en avgörande drivkraft för hur en nyanländ person tar sig an uppgiften att etablera sig i ett nytt samhälle, lär sig ett nytt språk och blir självförsörjande. Kommunen ska bidra till att undanröja alla hinder på vägen till en bra integration.

Alla kommuninvånare ska ha samma möjligheter till utbildning, arbete och bostad. Likabehandling innebär dock inte att alla ska göra samma sak eller att en lösning passar för alla. Individens förutsättningar och behov är vägledande.

Samverkan

Dagligen sker integrationsarbete i den kommunala verksamheten. Det ska finnas en samordning av integrationsarbetet som bidrar till effektivitet. I integrationsarbetet ska kommunen samverka med andra aktörer, såsom myndigheter, civila samhällets organisationer och näringslivet.

Ansvar, genomförande och uppföljning

Strategin ska kompletteras med en handlingsplan som pekar ut aktiviteter och ansvarsfördelning inom kommunen. För att nå målen ska alla verksamheter arbeta aktivt med integration i den omfattning kommunen har mandat för. Arbetet ska följa nationell lagstiftning och internationella överenskommelser

De aktiviteter som ska bidra till att uppnå målen i strategin ska preciseras i handlingsplanen. Handlingsplanen ska också innehålla indikatorer för att följa upp målen och resultaten av aktiviteterna. En uppföljning ska ske årligen inom ramen för kommunens ordinarie uppföljning.

Läs vidare

FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna

FN:s barnkonvention

Vision för Orust 2040

Telefonipolicy

Dokumenttyp Policy	Antagen av Kommunstyrelsen	Antagande dnr, beslutsparagraf (första beslutsdatum) KS/xxxx:NNNN § NNN (xxxx-xx-xx)
Giltighetstid fr. o. m. – t. o. m. 20xx-xx-xx - Gäller tills vidare	Dokumentansvarig i förvaltningen Administrativ chef	Senast reviderad dnr, beslutsparagraf (beslutsdatum) KS/20xx:NNNN § NNN (201x-xx-xx)
Gäller för målgruppen Anställda	Kontakt om styrdokumentet Kommunstyrelseförvaltningens stab, telefon 0304-33 40 00 e-post: kommun@orust.se	



Innehåll

Inledning	3
Policyns syfte och målgrupp	3
Detta regleras inte av policyn	3
Policyn	4
Växelfunktionens ansvar	4
Alla medarbetares ansvar.....	4
Chefs ansvar.....	4



Inledning

Ett av Orust kommuns fullmäktigemål är ”Ett omvittnat gott bemötande med hög servicenivå, tillgänglighet och rättssäkerhet”.

I sin kontakt med Orust Kommun har varje medborgare rätt att få ett professionellt mottagande och ett serviceinriktat gensvar.

Policyns syfte och målgrupp

Genom att förenkla kontakten via telefon mellan medborgare, andra telefonörer och medarbetare, ökar kvalitén i de tjänster som kommunen tillhandahåller. En förutsättning för att lyckas är att uppvisa en gemensam profil i vårt bemötande, i vår service och i våra tjänster.

Kommunikation via telefoni bör ses som ett lärande då de svar som telefonören får kan komma att förmedlas vidare. Det är av stor vikt att vi som anställda på Orust kommun ger telefonören ett tydligt och korrekt svar och möjlighet att få hjälp med sitt ärende.

Detta regleras inte av policyn

Rutiner för kommunens telefoni finner du på kommunens Intranät under Telefoni. Det är allas ansvar att sätta sig in i och följa vilka rutiner kommunen har kring telefoni.



Policyn

Växelfunktionens ansvar

Växelfunktionens ansvar är i första hand att förmedla samtal in i organisationen från externa telefonörer. En snabb, vänlig och korrekt hantering av samtalet signalerar att kommunen är en professionell organisation som inte slösar med egen eller den uppringandes tid.

I den mån tid finns kan växelfunktionen bistå med till exempel kontaktuppgifter till externa nummer eller information som finns på kommunens hemsida.

För att förenkla, tillgängliggöra och snabba på hanteringen av samtal ska växelfunktionen sträva efter att lämna ut direktnummer.

Om den efterfrågade inte finns tillgänglig erbjuds en uppringande möjlighet att lämna meddelande genom växel. Detta kan ske via röstbrevlådan, meddelande eller sms beroende på telefonörens önskemål. Om den uppringande inte vill lämna meddelande skall växelfunktionen kunna upplysa om när någon finns tillgänglig.

Alla medarbetares ansvar

Alla ska bemöta telefonören på ett effektivt, professionellt och trevligt sätt.

Telefonören ska alltid mötas av en hänvisning/ett frånvarobesked om man inte kan svara i telefon och det ska alltid finnas möjlighet att lämna ett meddelande i röstbrevlådan. Man ska alltid ge den uppringande trygghet i att veta att denna har kommit till rätt person genom ett intalat meddelande i röstbrevlådan. Att återkoppla intalade röstmeddelanden eller sms helst samma dag är nödvändigt.

Alla har ett ansvar att hantera sin telefon på ett rätts- och informationssäkert sätt. Att i alla telefonsamtal tänka på att det som sägs kan komma att uppfattas av obehöriga, liksom att använda lösenordsskydd till mobiltelefonen är viktigt för säkerheten.

Chefs ansvar

I syfte att möta våra telefonörer på ett så professionellt sätt som möjligt är det chefs ansvar att se till att växelfunktionen får information om förändringar som sker inom ansvarsområdet.

Chef ansvarar för vilken servicenivå som ska hållas inom enheten. Detta kan till exempel omfatta telefontider och andra tillgänglighetsfrågor.

Chef ansvarar för att medarbetare, för att kunna fullgöra sina uppgifter på ett professionellt sätt, har rätta förutsättningar i form av teknisk utrustning, anknötningar och abonnemang.