

VÅRD- OCH OMSORG
Agneta von Schoting

Vård och Omsorgsnämnden

MISSIV

FÖRSLAG PÅ SERVICEGARANTIER

Kommunfullmäktige beslutade 2014-10-27 att service- och tjänstegarantier ska införas i Sala kommun inom kommunstyrelsen och samtliga nämnder. Senast den 31 maj 2015 ska nämnderna anta service- och tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter. Service och tjänstegarantierna ska redovisas till kommunfullmäktige. Syftet med service och tjänstegarantier är att förtydliga innehållet i kommunens tjänster och service gentemot dess invånare. Vidare syftar service- och tjänstegarantin till att ange en viljeriktning för den kommunala verksamheten. Därmed är service- och tjänstegarantin ett vägledande dokument för den personal eller annan utförare som genomför kommunens åtagande. En service och tjänstegaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på service och tjänster. Den 27 oktober 2014 bifölls motionen om införande av service- och tjänstegarantier av kommunfullmäktige.

Förslag på Servicegarantier enligt värdegrunden för hela Vård och Omsorg:

Vård och Omsorg garanterar att Du får fortlöpande information om ditt ärende utifrån vad vi har kommit överens om.

Vård och Omsorg garanterar en första kontakt inom fem arbetsdagar efter fattat beslut om beviljad insats.

Kan Vård och Omsorg inte leva upp till dessa garantier ska en avvikelse skrivas och en handlingsplan utformas för att åtgärda problemet.

Vård och Omsorgsnämnden föreslås besluta:

att godkänna Servicegarantierna Vård och Omsorg och

att lämna förslagen på Servicegarantierna för Vård och Omsorg till Kommunfullmäktige.

Agneta von Schoting

Socialchef

VÅRD- OCH OMSORG
Agneta von Schoting

Vård och omsorgsnämnden

SKRIVELSE

Införande av Servicegarantier

Kommunfullmäktige beslutade 2014-10-27 att service- och tjänstegarantier ska införas i Sala kommun inom kommunstyrelsen och samtliga nämnder. Senast den 31 maj 2015 ska nämnderna anta service- och tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter. Service och tjänstegarantierna ska redovisas till kommunfullmäktige.

Syftet med service och tjänstegarantier är att förtydliga innehållet i kommunens tjänster och service gentemot dess invånare. Vidare syftar service- och tjänstegarantin till att ange en viljeriktning för den kommunala verksamheten. Därmed är service- och tjänstegarantin ett vägledande dokument för den personal eller annan utförare som genomför kommunens åtagande.

Den 12 december 2013 inkom en motion om införande av service- och tjänstegarantier. Motionärerna skriver att det är viktigt att företag i Sala upplever att kvaliteten på kommunens tjänster är bra och de får den service, förståelse och bemötande som förväntas. Kommunen måste ständigt arbeta med att förbättra servicen och mottagandet av befintliga och nya kunder som kommer i kontakt med kommunen. Ett sätt att tydliggöra vad kunder kan förvänta sig av den service och den kvalitet som kommunen levererar är att införa service- och tjänstegarantier. En service och tjänstegaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på service och tjänster. Den 27 oktober 2014 bifölls motionen om införande av service- och tjänstegarantier av kommunfullmäktige.

Förslag på Servicegarantier enligt värdegrunden för hela Vård och Omsorg:

Vård och Omsorg garanterar att Du får fortlöpande information om ditt ärende utifrån vad vi har kommit överens om.

Vård och Omsorg garanterar en första kontakt inom fem arbetsdagar efter fattat beslut om beviljad insats.

Kan Vård och Omsorg inte leva upp till dessa garantier ska en avvikelse skrivas och en handlingsplan utformas för att åtgärda problemet.

Agneta von Schoting

Socialchef

SALA KOMMUN Vård- och omsorgsförvaltningen	
Ink. 2014 -11- 05	
Diarlenr	Diarlöplanbeteckn.

Sammanträdesdatum
2014-10-27

Dnr 2013.89 KH nr 59

§ 131

Svar på motion om service- och tjänstegaranti i Sala kommun

INLEDNING

Peter Molin (M), Andreas Weiborn (M), Jan-Olov Eriksson (M), Michael PB Johansson (M), Maria Thunberg (M), Allan Westin (M) och Pernilla Johansson (M) inkom 2013-12-12 med rubricerad motion. Motionärerna föreslår att det införs en service- och tjänstegaranti i Sala kommun.

Beredning

Bilaga KS 2014/176/1, motionssvar.
Bilaga KS 2014/176/2, yttrande från kommunstyrelsens förvaltning, medborgarkontoret.
Bilaga KS 2014/176/3, motion.
Ledningsutskottets beslut 2014-09-30, § 182.
Kommunstyrelsens beslut 2014-10-09, § 171.

BESLUT

Kommunfullmäktige beslutar i enlighet med kommunstyrelsens förslag

att service- och tjänstegaranti införs i Sala kommun,





att kommunstyrelsen och samtliga nämnder som träder ikraft 1 januari 2015 senast 31 maj 2015 antar tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter,

att de av styrelsen och nämnderna antagna service- och tjänstegarantierna redovisas till kommunfullmäktige, samt

att bifalla motionen.

Utdrag

samtliga nämnder from 2015/styrelsen

Justerandes sign				Utdragsbestyrkande	
------------------	---	---	---	--------------------	---

Dnr 2013/89

§ 171

Svar på motion om service- och tjänstegaranti i Sala kommun

INLEDNING

Peter Molin (M), Andreas Weiborn (M), Jan-Olov Eriksson (M), Michael PB Johansson (M), Maria Thunberg (M), Allan Westin (M) och Pernilla Johansson (M) inkom 2013-12-12 med rubricerad motion. Motionärerna föreslår att det införs en service- och tjänstegaranti i Sala kommun.

Beredning

Bilaga KS 2014/176/1, motionssvar

Bilaga KS 2014/176/2, yttrande från kommunstyrelsens förvaltning, medborgarkontoret

Bilaga KS 2014/176/3, motion

Ledningsutskottets beslut 2014-09-30, § 182

Yrkanden

Per-Olov Rapp (S) yrkar

bifall till ledningsutskottets förslag att kommunstyrelsen hemställer att kommunfullmäktige beslutar

att service- och tjänstegaranti införs i Sala kommun,

att kommunstyrelsen och samtliga nämnder som träder ikraft 1 januari 2015 senast 31 maj 2015 antar tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter,

att de av styrelsen och nämnderna antagna service- och tjänstegarantierna redovisas till kommunfullmäktige, samt

att bifalla motionen.

Peter Molin (M) och Hanna Westman (SBÄ) yrkar

bifall till ledningsutskottets förslag.

BESLUT

Kommunstyrelsen hemställer att kommunfullmäktige beslutar

att service- och tjänstegaranti införs i Sala kommun,

att kommunstyrelsen och samtliga nämnder som träder ikraft 1 januari 2015 senast 31 maj 2015 antar tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter,

att de av styrelsen och nämnderna antagna service- och tjänstegarantierna redovisas till kommunfullmäktige, samt

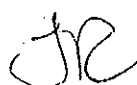
att bifalla motionen.

Utdrag
kommunfullmäktige

Justerandes sign

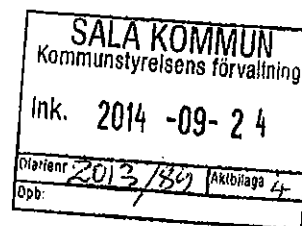


Utdragsbestyrkande





KOMMUNSTYRELSEN
Per-Olov Rapp



Svar på motion om service och tjänstgaranti i Sala kommun

Peter Molin (M), Andreas Weiborn (M), Jan-Olov Eriksson (M), Michael PB Johansson (M), Maria Thunberg (M), Allan Westin (M) och Pernilla Johansson (M) inkom den 12 december 2013 med rubricerad motion. Motionärerna föreslår att det införs en service- och tjänstgaranti i Sala kommun.

Motionärerna skriver att det är viktigt att företag i Sala upplever att kvaliteten på kommunens tjänster är bra och att de får den service, förståelse och bemötande som förväntas. Kommunen måste ständigt arbeta med att förbättra servicen och mottagandet av befintliga och nya företag som kommer i kontakt med kommunen. Ett sätt att tydliggöra vad företag kan förvänta sig av den service och kvalitet som kommunen levererar är att införa tjänste- och servicegarantier. En servicegaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på service och tjänster.

En utvärdering av tjänstegarantierna behöver också kontinuerligt göras med avseende på deras nivå av företagsvänlighet och service mot företagare. På detta sätt kan tjänstegarantierna utvecklas och kommunens service förbättras.

Medborgarkontoret har yttrat sig över motionen.

Införande av tjänstegarantier för olika ärenden har tidigare diskuterats inom Sala kommun, bland annat i samband med den senaste organisationsförändringen som trädde i kraft 1 juli 2012. I samband med organisationsförändring arbetade en projektgrupp med att granska tjänstegarantier och lämnade förslag till hur detta kunde införas och vilka garantier som borde finnas. Projektgruppen kontaktade tjugo kommuner som infört tjänstegarantier och bad dem redovisa hur deras garantier fungerade och hur det påverkade arbetet. Resultatet var blandat.

Projektgruppens slutsatser efter granskningen blev att interna rutiner med konsultativt förhållningssätt är viktigare än handläggningstiderna i sig. Om kunden blir positivt bemött spelar det mindre roll hur lång handläggningstiden är. Oavsett rutiner måste varje handläggare ändå ha en känsla om hur ett ärende ska handläggas och hur brådskande det är.

Motionärerna skriver att det är "företagets behov och intresse som ska stå i centrum". I detta måste man våga in även annan service än hanteringen av bygglov och tillstånd. Ska en kommun ha en välmående arbetskraft krävs ett bredare perspektiv på vilken service kommunen ska ge; bra bostäder, skolgång, äldreomsorg, handel och kommunikationer påverkar också företagen. Vad de flesta

Kommunstyrelsen

medborgare efterfrågar är personalens tillgänglighet och bemötandet i kontakt med kommunen. Detta är orsaken till att medborgarkontoret i Sala infördes.

Idag kan medborgarkontoret garantera svar inom 24 timmar på mejlfrågningar till receptionen och turistbyrån under vardagar och svarar i telefon inom tre ringsignaler.

Samhällsbyggnadskontoret bekräftar alltid att bygglov har kommit in och lämnar en kort information om hur handläggningen går till.

Kommunens kontaktcenter som är under uppbyggnad, kommer i framtiden att kunna lämna snabbare svar på vardagliga frågor inom kommunens alla verksamheter.

Det arbete som bedrivits hittills har varit värdefullt för att öka servicenivån. Jag bedömer att vi nu kan gå ytterligare ett steg framåt och erbjuda en service- och tjänstegaranti som en standardnivå som beskriver vad medborgarna kan förvänta sig av kommunens tjänster utifrån befintliga resurser, metoder, organisation och kompetens. Genom att tydliggöra tjänsterna, garantera en viss kvalitetsnivå samt att systematiskt åtgärda de brister som uppstår i verksamheten syftar garantierna till att öka förtroendet för kommunens verksamhet hos kommuninvånarna. Tjänstegarantier kan därmed också vara en del av kommunens kvalitetssystem genom årlig uppföljning i samband med budgetarbetet

Med hänvisning till ovanstående föreslår jag att ledningsutskottet föreslår att kommunstyrelsen hemställer att kommunfullmäktige beslutar

att service- och tjänstegaranti införs i Sala kommun

att kommunstyrelsen och samtliga nämnder som träder ikraft 1.1 2015 senast 31.5 2015 antar tjänstegarantier kopplade till sina respektive verksamheter

att de av styrelsen och nämnderna antagna service- och tjänstegarantierna redovisas till kommunfullmäktige samt

att bifalla motionen

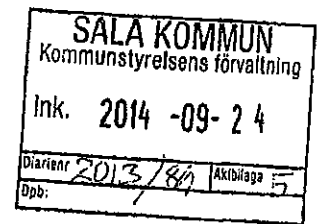
Per-Olov Rapp (S)

Ordförande kommunstyrelsen



KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING

Kommunstyrelsen



YTTRANDE

Motion om service och tjänstgaranti i Sala kommun

Moderaterna har lämnat in en motion om att införa en service- och tjänstgaranti i Sala kommun. Motionärerna menar att det är kommunens behov och intresse som ska stå i centrum. I tjänstegarantin ska det ingå:

- Bekräftelse på att ansökan kommit in
- Hur lång handläggningstiden är (t.ex. vid bygglov)
- Möjlighet att få kontakt med kommunens verksamheter under arbetsdagar
- Om den du söker inte är på plats ska du bli kontaktad inom 1 arbetsdag
- Ett samtal ska räcka för att komma i kontakt med rätt person

Införande av tjänstegarantier för olika ärenden har tidigare diskuterats inom kommunen, bland annat i samband med den senaste organisationsförändringen som trädde i kraft 1 juli 2012. I samband med organisationsförändring arbetade en projektgrupp med att granska tjänstegarantier och lämna förslag till hur detta kunde införas och vilka garantier som borde finnas.

Projektgruppen kontaktade tjugo kommuner som infört tjänstegarantier och bad dem redovisa hur deras garantier fungerade och hur det påverkade arbetet. Resultatet var blandat. Flera kommuner menade att garantierna gav sidoeffekter som var negativa. Till exempel när trycket blev högt på ärenden som omfattades av tjänstegarantin samlades ärenden som inte omfattades av garantin på hög, vilket drabbade andra kunder. En vanlig orsak till hög belastning var sjukskrivningar eller vakanser, som kommunen inte kunde påverka.

De flesta kommuner gav inga sanktioner eller förmåner om tjänstegarantin inte kunde hållas gentemot medborgaren. Några kommuner hade sänkt avgift på bygglov eller tagit bort den. I dessa fall blev det ofta diskussioner om reglerna runt tjänstegarantin. Garantierna tvingades formulera så detaljerat och med många undantag att de blev obegripliga för medborgarna.

Projektgruppens slutsatser efter granskningen blev:

- Interna rutiner med konsultativt förhållningssätt är viktigare än handläggningstiderna i sig. Om kunden blir positivt bemött spelar det mindre roll hur lång handläggningstiden är (givetvis inom rimliga gränser).
- Oavsett rutiner måste varje handläggare ändå ha en fingertoppskänsla om hur ett ärende ska handläggas och hur brådskande det är.
- Införande av särskilda tjänstegarantier för handläggningstider m.m. kan komma i framtiden men är i nuläget av sekundär betydelse. Syftet med sådana

Kommunstyrelsens förvaltning

tjänstegarantier måste vara tydligt. Det är mycket viktigare med bemötandefrågor och konsultativt förhållningssätt.

Motionärerna skriver att det är "företagets behov och intresse som ska stå i centrum". I detta måste man väga in även annan service än hanteringen av bygglov och tillstånd. Ska en kommun ha en välmående arbetskraft krävs ett bredare perspektiv på vilken service kommunen ska ge; bra bostäder, skolgång, äldreomsorg, handel och kommunikationer påverkar också företagen. Vad de flesta medborgare efterfrågar är personalens tillgänglighet och bemötandet i kontakt med kommunen. Detta är orsaken till att medborgarkontoret i Sala infördes.

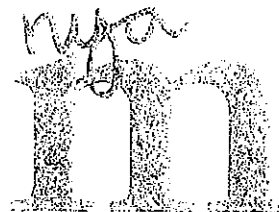
Idag kan medborgarkontoret garantera svar inom 24 timmar på mejlförfrågningar till receptionen och turistbyrån under vardagar och svarar i telefon inom tre ringsignaler.

Samhällsbyggnadskontoret bekräftar alltid att bygglov har kommit in och lämnar en kort information om hur handläggningen går till.

Kontaktcentret som är under uppbyggnad, kommer i framtiden att kunna lämna snabbare svar på vardagliga frågor inom kommunens alla verksamheter.

Kommunstyrelseförvaltningen föreslår kommunstyrelsen att besluta att avstyrka förslaget om att införa en service och tjänstegaranti i Sala kommun. att med denna skrivelse anse motionen besvarad.

SALA KOMMUN	
Kommunstyrelsens förvaltning	
Ink. 2013 -12- 17	
Diar.nr 2013/417	Aktbilaga



Motion om service- och tjänstegaranti i Sala kommun

Det är viktigt att företag i Sala upplever att kvaliteten på kommunens tjänster är bra och att de får den service, förståelse och det bemötande som förväntas. Det är företagets behov och intresse som ska stå i centrum. Olika tjänster tar olika tid att utföra och det är också så att i många fall ställer lagstiftningen särskilda krav på hantering av ärenden. Kommunen måste ständigt arbeta med att förbättra servicen och mottagandet av befintliga och nya företag som kommer i kontakt med kommunen. Ett sätt att tydliggöra vad företaget kan förvänta sig av den service och kvalitet som kommunen faktiskt levererar, är att införa tjänste- och servicegarantier i den kommunala verksamheten. En servicegaranti är ett löfte om innehåll och kvalitet på den service som du kan förvänta dig. Självklart kan också tjänstegarantierna utvecklas tillsammans med andra företag. Det finns idag flera kommuner ex. Nyköping, Örebro, Eskilstuna, Norrköping, Luleå och Tyresö som arbetar med tjänstegarantier eller motsvarande kvalitetsgarantier.

Exempel på tjänstegarantier kan vara: bekräftelse att ansökan kommit in, hur lång handläggningstiden är (t ex bygglov), möjlighet att få kontakt med kommunens verksamheter under arbetsdagar, blir kontaktad inom 1 arbetsdag om den du söker, inte är på plats, bara ska behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person

En utvärdering av tjänstegarantierna behöver också kontinuerligt göras med avseende på deras nivå av företagsvänlighet och service mot företagare. På detta sätt kan tjänstegarantierna utvecklas och kommunens service förbättras.

Effektiv behandling av ärenden kan gälla alltifrån handläggningstiden för enklare bygglov till svar på förfrågningar som företagaren kan behöva ett snabbt besked kring. Tydliga mål, med löfte om att tillståndsärenden ska hanteras skyndsamt eller inom viss tid, gör kommunens ansvar gentemot företagen tydligt och visar på en vilja till service och dialog.

Yrkande

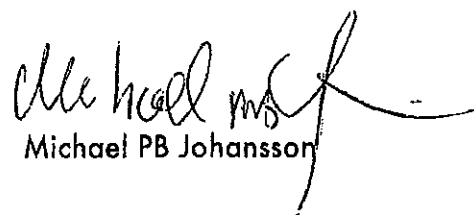
att det införs en service- och tjänstegaranti i Sala kommun.

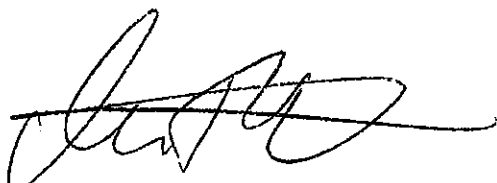
nypa
m


Peter Molin


Andreas Weiborn


Jan-Olov Eriksson


Michael PB Johansson


Maria Thunberg


Allan Westin


Pernilla Johansson