Dnr 2013/89

§ 182 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

Yrkanden
Per-Olov Rapp (S) yrkar
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 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.

BESLUT
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 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
kommunstyrelsen

Bilaga KS 2014/176/1

SALA KOMMUN

2014-09-22
DIARIENR: 2013/89

KOMMUNSTYRELSEN
Per-Olov Rapp

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink. 2014 -09- 24
Diarienr 2013/89 Aktbilaga 4
Dpb:

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 tjänstegaranti 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 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

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsen
Box 304
733 25 Sala

Besöksadress: Stora Torget 1
Växel: 0224-74 70 00
Fax: 0224-188 50
kommun.info@sala.se
www.sala.se

Per-Olov Rapp
Kommunstyrelsens ordförande
per-olov.rapp@sala.se
Direkt: 0224-74 71 00

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.

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

SALA KOMMUN Bilaga KS 2014/176/2

2014-03-28
YTTRANDE
PER SKOG
DIREKT: 0224-74 78 08

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING

Kommunstyrelsen

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink. 2014 -09- 24
Diarienr 2013/89 Aktbilaga 5
Dpb:

YTTRANDE

Motion om service och tjänstgaranti i Sala kommun

Moderaterna har lämnat in en motion om att införa en service- och tjänstegaranti 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

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.

Bilaga KS 2014/176/3

SALA KOMMUN
Kommunstyrelsens förvaltning
Ink. 2013 -12- 17
Diarienr 2013/854 Aktbilaga 1

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.

Peter Molin

Andreas Weiborn

Jan-Olov Eriksson

Michael PB Johansson

Maria Thunberg

Allan Westin

Pernilla Johansson