



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

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 
---	---	---	---

Sammanträdesdatum
2014-10-09

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



KFN § 87

Dnr 2009/173/1

Förslag till kvalitetsdeklaration

Kultur och fritidsförvaltningen har sammanställt en kvalitetsdeklaration för de olika enheterna på förvaltningen. Dessa kvalitetsdeklarationer kommer att sitta uppe, väl synliga om vad vi på kultur- och fritidsförvaltningen lovar att tillhandahålla för besökarna. Med dessa deklARATIONER förenklas också möjligheten för besökare att lämna synpunkter på hur dessa löften följs.

Beredning

Bilaga KFN 2009/79

Kultur- och fritidsnämndens beslut

Kultur- och fritidsnämnden beslutar

att godkänna förvaltningens förslag till kvalitetsdeklaration enligt bilaga KFN 2009/79.

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

KVALITETSDEKLARATION

Kultur & Fritid i Sala

Stadsbibliotekets medieutbud

Medborgarna i Sala ska ges möjlighet att ha inflytande över kommunens verksamheter.

Det är viktigt att Salaborna kan påverka medieutbudet på biblioteket.

Vi lovar att

- Salaborna ska ha möjlighet att påverka bibliotekets utbud av böcker och andra medier.
- Uppmuntra användarna att lämna inköpsförslag direkt på biblioteket eller via webbplatsen.
- Ge besked till de som lämnar inköpsförslag inom 2 dagar.

Vi vill bli bättre på att

- Upplýsa Salaborna om möjligheten att påverka utbudet. Därför ska vi under 2010 genomföra en kampanj på bibliotekets webbplats och på bibliotek



Synpunkter, klagomål och idéer

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål på flera sätt till:

Bibliotekschef

Maria Lundström Jonsson

Telefon: 0224-555 07

E-post: maria.lundstrom.jonsson@sala.se

eller

- Tfn: 0224-555 01
- stadsbibliotek@sala.se

Fastställd

Kvalitetsdeklarationen är fastställd av kultur- och fritidsnämnden, 2009-12-08, §

KVALITETSDEKLARATION

Kultur & Fritid

Information & uppföljning

Information & Uppföljning ansvarar för marknadsföringen av Kultur & Fritids verksamheter.

Vår målsättning är att Kultur & Fritids webbsida ska vara den mest besökta sidan inom kommunal verksamhet och att INFO-sidan i Sala Allehanda ska ha ett mycket högt antal läsare så att besökare och andra får bra information.

Vi erbjuder

Information som underlättar för människor att ta del av det kultur- och fritidsutbud som erbjuds av Kultur & Fritid i Sala.

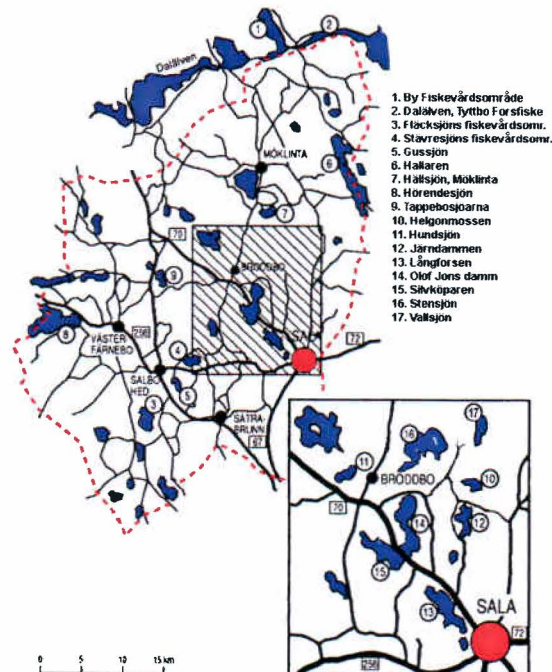
Vi lovar att

- Minst en gång i veckan informera om aktiviteter och arrangemang som är av intresse för allmänheten. Vi gör det på webbsidan och på INFO-sidan varje måndag i Sala Allehanda.
- Varje år ge ut en Kultur & Fritidsguide över vad Kultur & Fritid har att erbjuda.

Vi vill bli bättre

För att effektivisera och förbättra vår service kommer vi att

- Genomföra enkätundersökning vart tredje år.
- Räkna antalet besökare på Kultur & Fritids webbplats
- Utveckla våra e-tjänster



Synpunkter, klagomål och idéer

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål på flera sätt till:

Informatör:

Elizabeth Söderström

Telefon: 0224-555 06

E-post: elizabeth.soderstrom@sala.se

Fastställd

Kvalitetsdeklarationen är fastställd av Kultur- och fritidsnämnden 2009-

KVALITETSDEKLARATION

Kultur & Fritid i Sala

Friluftsbad

Åtta av friluftsbaden i Sala kommun drivs i föreningsregi från 1 juni till 15 augusti. Det är

- Långforsbadet
- Paradisbadet
- Hällsjöbadet
- Silvköparens badplats
- Hillingens badplats
- Sandvikensbadplats
- Skuggansbadplats
- Stävrebadet

För att effektivisera och förbättra vår service kommer vi att löpande under säsongen 2010 besöka friluftsbaden



Vi lovar att

- under maj kontakta de föreningar som sköter baden för att se till att säkerhetsutrustning och tillsyn under badsäsongen kommer att fungera,
- bottenrensa samtliga friluftsbad sista veckan i maj,
- ta vattenprover på baden vid tre tillfällen under säsongen
- årligen besikta badplatserna och komplettera underhållsplanen

Synpunkter, klagomål och idéer

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål på flera sätt till:

Fritidsintendent

Roger Nilsson

Telefon: 0224-555 04

E-post: roger.nilsson@sala.se

Fastställd

Kvalitetsdeklarationen är fastställd av kultur- och fritidsnämnden, 2009-12-08, §

Vi vill bli bättre

KVALITETSDEKLARATION

Kultur & Fritid i Sala

Lärkan

Fritidsverksamheten har sin verksamhet förlagd till Lärkan med simhall, idrottshall, ishall, fotbollsplaner, bandyplan, skridskobana och curlinghall. Hallar och övriga ytor hyrs ut till skolor, föreningar och allmänhet.



Fakta

Simhall:

Bassäng med 6 banor, 12,5 x 25 m med ett konstant djup på 1,8 m. Klättervägg. (27 grader)

Undervisningsbassäng 6,5 x 12,5 m med ett djup från 0,6 till 0,9 meter. (33 grader)

Rekreationsbassäng med vågmaskin och sluttande golv från 0 – 1,7 meter, rutschkana och badstenar med fontäner finns. För de minsta finns en bläckfisk med 0,2 meters djup och en liten kana. (27 grader)

Nautilus gym och **solarier**.

Träningshall, 34 x 42 x 7 meter, som kan avdelas till två hallar. Där finns bl.a. 10 badmintonbanor, 1 handbollsplan och 1 innebandyplan med sarg.

Ishall med konstfrusen rink och läktare för 500 personer.

Planer, 2 fullstora gräs, 1 fullstor grus och från 1 augusti 1 fullstor konstgräs för fotboll. 1 fullstor bandyplan och 1 skridskobana.

Vi lovar att

- ge alla elever i åk 2 och 3 simundervisning.
- skapa en trivsamt miljö för alla besökare och kunder.
- vattentemperaturen i stora bassängen och rekreationsbassängen ska vara minst 27 grader och i undervisningsbassängen minst 33 grader.
- spola is på bandyplanen och skridskobanan så fort vädret tillåter.
- under säsong, 15/5 – 31/9 tillhandahålla välskött gräsplaner och från 1 augusti 2010 en konstgräsplan för fotboll.

Synpunkter, klagomål och idéer

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål på flera sätt till:

Anläggningschef:

Johnny Johansson

Telefon: 0224-553 15

E-post: johnny.johansson@sala.se

1:e arbetsledare:

Tommie Silversten

Telefon: 0224-553 14

E-post: tommie.silversten@sala.se

Badmästare:

Elinor Lingblom

Telefon: 0224-553 16

E-post: elinor.lingblom@sala.se

Fastställd

Kvalitetsdeklarationen är fastställd av kultur- och fritidsnämnden, 2009-12-08, §