

Motion - Införande av tjänstegaranti

Det finns en trend bland kommuner runt om i Sverige att det införs tjänstegarantier på tjänster och varor som kommunen levererar till sina invånare.

Syftet med tjänstegarantier är att skapa en tydlig bild av Hörby kommun står och ansvarar för samt att tydliggöra vad kommuninvånare kan förvänta sig för sina skattepengar. Det skapar tydliga direktiv och riktlinjer vilket gynnar invånare, företag, kommunanställda och politiker och det skapar även förutsättningar för ett öppet klimat och en förenklad dialog mellan de olika intressenterna.

En tjänstegaranti innehåller information om vad invånaren eller den sökande kan förvänta sig av kommunen inom det aktuella ärendet eller området, men även vad eller vilken information kommunen förväntar sig av kommuninvånaren för en rationell handläggning så att garantiutfästelser kan hållas. En annan poäng med tjänstegarantier är att man från Kommunens sida kan tydliggöra vilka moment som man inte ansvarar för inom ett ärendeområde.

I det fall som kommunen inte kan leverera en tjänst enligt utfäst garanti så har invånaren rätt till åtgärd eller en symbolisk kompensation. Det kan bestå av exempelvis en ursäkt, förklaring och åtgärdsplan för att gå i mål med ärendet och i de fall där och om det bedöms vara tillämpligt även vara monetär, exempelvis 10% rabatt på en bygglovsavgift. Det är givetvis viktigt för kommunen att följa upp avvikelser så att dessa kan fungera som underlag för framtida förbättringsmöjligheter.

Med införande av tjänstegarantier så tar Hörby kommun en aktivare ansats än den som föreligger idag och visar att vi är villiga att gå den extra milen för att vara en attraktiv och öppen boende- och företagskommun.

Vid utarbetande av tjänstegarantier är vårt förslag till ansats att det sker på nämnds nivå och i nära samarbete med ansvariga tjänstemän.

Vi yrkar:

- ✓ att Kommunstyrelsen får i uppdrag att se till att samtliga nämnder utarbetar förslag till tjänstegaranti inom sitt respektive område.
- ✓ att Kommunfullmäktige fattar beslut om antagande av de tjänstegarantier som utarbetas.



Som inspiration för hur tjänstegarantier kan utformas bifogas exempel från Ystad, Helsingborg och Markaryds kommuner.

Hörby 2018-08-12

Jens Rosberg (-)