

Dnr BYN 2018/128

§ 215 Motion införande av tjänstegaranti

Beslut

Nämnden godkänner förslag till yttrande och föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige bevilja motionen.

Sammanfattning av ärendet

Jens Rosberg (-) har lämnat in en motion till kommunfullmäktige om införande av tjänstegaranti.

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

I motionen yrkas:

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.

Yttrande

En tjänstegaranti talar om vad medborgaren kan förvänta sig av kommunens service.

Om en tjänstegaranti inte kan uppfyllas bör kommunen göra vad den kan för att rätta till felet och därefter leva upp till det givna löftet igen.

Invånarna har i dessa fall oftast också rätt att få en förklaring till varför det inte blev som garantin lovade.

Kopplat till tjänstegarantin bör det finnas möjlighet att lämna synpunkter via hemsida eller E-tjänst direkt till den nämnd det berör om en invånare inte tycker att kommunen håller vad den lovar.

Om tjänstegaranti ska införas i kommunen är det viktigt att ett samlat grepp tas om vilka verksamheter som ska ingå och hur frågorna ska hanteras, så att det blir lika för alla verksamheter.

Framtagande av tjänstegarantier behöver vara ett kommunövergripande gemensamt projektarbete med deltagande från samtliga nämnder.

Det finns kommuner som har en reducering av taxan när tjänstegarantin inte uppfylls, detta är dock inget som Sveriges kommuner och landsting rekommenderar.

Det är lämpligare att vidta andra åtgärder än att reducera avgiften då en

tjänstegaranti inte uppfylls, dels då det flyttar fokus från det vi ska uppnå och dels för att det då inte går att ha samma rutiner för alla tjänstegarantier eftersom alla kommunens tjänster inte är avgiftsbelagda.

Flera kommuner har istället valt att ha rutiner för att rätta till bristen och även ge en förklaring till varför det inte blev som garantin utlovade i det enskilda fallet.

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner förslag till yttrande och föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige bevilja motionen.
