

Kommunledningsförvaltningen
Kansli och ledningsstöd

Kommunstyrelsen

Motion från Jens Rosberg (-) angående införande av tjänstegaranti

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar föreslå kommunstyrelsen besluta föreslå kommunfullmäktige besluta:

– Motionen avslås i enlighet med kommunledningsförvaltningens tjänsteskrivelse.

Beskrivning av ärendet

Jens Rosberg (-) har 2018-08-13 lämnat in en motion till kommunfullmäktige om införande av tjänstegaranti.

Kommunfullmäktige beslutade 2018-08-27, § 141, att motionen får ställas och att den överlämnas till kommunstyrelsen för beredning.

Yttranden har inkommit till kommunstyrelsen från kultur- och fritidsnämnden (beslut 2018-10-09, § 89), barn- och utbildningsnämnden (beslut 2018-11-27, § 145), byggnadsnämnden (beslut 2018-12-13, § 215), miljönämnden (beslut 2018-12-12, § 136), tekniska nämnden (beslut 2018-12-13, § 215) och socialnämnden (beslut 2018-12-13, § 260).

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade 2019-04-10, § 173, att remittera motionen till kommunledningsförvaltningen för sammanställning av nämndernas yttranden .

Kommunledningsförvaltningen

Kansli och ledningsstöd

Nämndernas yttranden

Sammanfattningsvis kan konstateras att nämnderna i sak ställer sig positiva till motionen.

Kultur- och fritidsnämnden ställer sig positiv till motionen om införande av tjänstegaranti.

Barn- och utbildningsnämnden konstaterar att nämndens ansvarsområde är till sin huvudsakliga del styrd via lagstiftning. En tjänstegaranti skulle endast innebära en bekräftelse på vad som redan är reglerat via lagstiftning, skolformsförordningar, läroplaner med kursplaner, allmänna råd etc. Barn- och utbildningsnämnden konstaterar att vid bifall av motionen måste ekonomiska medel avsättas för införande av tjänstegaranti.

Nämnderna menar att det är lämpligare att vidta andra åtgärder än reducering av avgiften då en tjänstegaranti inte uppfylls och istället fokusera på att rätta till bristen och ge en förklaring till varför tjänsten inte utfördes som utlovat i det enskilda fallet.

Byggnadsnämnden, miljönämnden och tekniska nämnden ställer sig positiva till införande av tjänstegaranti och poängterar att det är viktigt med ett samlat grepp om vilka verksamheter som ska ingå och hur frågorna ska besvaras.

Socialnämnden ställer sig positiv till förslaget då det skapar en tydlighet i vad medborgarna kan förvänta sig av de tjänster som kommunen har ansvar för att utföra och att det även blir en tydlighet i vad de kan förvänta sig samt att det blir konkret för personalen vad som förväntas.

Reducering av avgifter för lov, förhandsbesked och anmälan regleras från den 1 januari 2019 i plan- och bygglagen.

Praktiska konsekvenser och bedömning

Tjänstegarantier har funnits i svensk kommunal verksamhet sedan 1990-talet. Forskningen kring den praktiska effekten av

Kommunledningsförvaltningen

Kansli och ledningsstöd

tjänstegarantier i offentlig verksamhet är knapphändig och ger inte en entydig bild, men en studie genomförd vid Karlstads universitet¹ pekar på risken att tjänstegarantier blir mer av en symbolhandling än ett praktiskt verktyg i fall de inte åtföljs av långsiktig planering och resurser för att omsätta dem i praktiken.

Hörby kommuns förvaltningsorganisation har för närvarande en ansträngd arbetssituation på grund av vakanser och effektiviseringskrav. Ett införande av en tjänstegaranti utan ett samtidigt tillskott av resurser riskerar under rådande omständigheter att ytterligare belasta organisationen. Detta skulle sannolikt resultera i att servicen till medborgarna påverkas negativt, vilket inte kan antas vara den åsyftade effekten. Kommunledningsförvaltningen bedömer det sammanfattningsvis inte som realistiskt att nödvändiga medel kan avsättas i nuläget för ett genomförande av de i motionen önskade åtgärderna på ett ändamålsenligt sätt och föreslår därför att motionen avslås.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse kommunledningsförvaltningen 2019-07-03

Kultur- och fritidsnämndens beslut 2018-10-09, § 89

Barn- och utbildningsnämndens beslut 2018-11-27, § 145

Byggnadsnämndens beslut 2018-12-13, § 215

Miljönämndens beslut 2018-12-12, § 136

Tekniska nämndens beslut 2018-12-13, § 215

Socialnämndens beslut 2018-12-13, § 260

Beslutet skickas till

Kopia av kommunfullmäktiges beslut skickas till motionären.

¹ Renman, Pia: *Tjänstegarantin – Verktyg eller symbol?* Karlstad University Studies 2013:44

Kommunledningsförvaltningen
Kansli och ledningsstöd

Jesper Bryngemark