

# Stadens tjänstegarantier 2016

Kommunfullmäktige har beslutat om Helsingborgs stad tjänstegarantier 2016. Varje tjänstegaranti innebär ett löfte till invånare och företag om vad de kan förvänta sig av stadens service.

## BARN- OCH UTBILDNINGSNÄMNDEN

- Vi garanterar att ditt barn kan läsa och skriva efter sitt första skolår
- Vi garanterar att ditt barn kan räkna efter sitt andra skolår
- Vi garanterar alla barn i förskolan och alla elever i skolan minst en estetisk upplevelse/ kulturupplevelse per läsår från tre års ålder tills de lämnat gymnasiet
- Vi garanterar att gymnasieeleverna i ett strukturerat digitalt forum ser hur de utvecklas i förhållande till de mål de ska nå
- Vi garanterar att vårdnadshavare i förskolan i ett strukturerat digitalt forum kan följa förskolans lärandeprocesser

## VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN

- Vi garanterar att personalen bemöter dig på ett bra sätt
- Vi garanterar att du får en kontaktperson utsedd inom två veckor från att insatsen har påbörjats
- Vi garanterar att du tillsammans med din kontaktperson inom två veckor skriver en genomförandeplan, där ni planerar vad som ska utföras och när och hur insatserna ska utföras
- Vi garanterar att från och med 80 år erbjuds du som inte har någon beviljad insats, vartannat år ett personligt besök från vård- och omsorgsförvaltningen, då du kan få information om vården och omsorgen i Helsingborg.
- Vi garanterar att vi meddelar dig i förväg vid tillfälliga förändringar
- Vi garanterar att du som bor på ett särskilt boende alltid får välja mellan två näringsriktiga middagsrätter

## STADSBYGGNADSNÄMNDEN

- Vi hanterar remisser från polisen om tillstånd för uteserveringar inom fem arbetsdagar
- Vi sanerar klotter och tar bort olaga affischering inom tre arbetsdagar
- Vi följer tidplanen vi upprättat tillsammans med kunden för nybyggnad och tillbyggnad större än 1 000 kvadratmätning samt ändrad användning för fastigheter större än 500 kvadratmeter
- Vi utför husutstakning inom fem arbetsdagar
- Ingen ska vara utan dricksvatten i mer än tio timmar vid tekniska problem i stadens vattenledningar. (Gäller ej vid otjänligt vatten.)
- Vi åtgärdar fel som innebär säkerhetsrisker på stadenslekplatser inom en arbetsdag
- Vi fattar beslut inom fem arbetsdagar för enkla fasadändringar som kräver bygglov samt vid anmälan om eldstad

## ARBETSMARKNADSNÄMNDEN

- Invånaren ska erbjudas budget-, skuld- och hyresrådgivning inom en vecka.
- Invånaren ska erhålla beslut om försörjningsstöd senast tio dagar efter att komplett ansökan lämnats in.
- Invånare, som via röstbrevlåda lämnat meddelande om önskad kontakt, ska återuppringas senast påföljande arbetsdag.

## SOCIALNÄMNDEN

- Socialnämnden garanterar att berörda ska kontaktas inom sju arbetsdagar sedan beslut om att inleda utredning är fattat.
- Socialnämnden garanterar att handläggningstiden från det att ett ärende är komplett vid stadigvarande serveringstillstånd är högst två månader.

## IDROTTS- OCH FRITIDSNÄMNDEN

- Vi garanterar att det årets alla dagar finns inom- eller utomhusanläggning öppen för verksamhet
- Vi garanterar att den öppna fritidsverksamheten erbjuder aktiviteter för ungdomar varje helgfri lördag

## KULTURNÄMNDEN

- Bidragsbeslut ska lämnas till sökande inom två månader från att ansökan har inkommit till nämnden

## MILJÖNÄMNDEN

- I diariet förda klagomålsärenden ska den som framfört ett klagomål och den som det klagas på ha fått ett första besked inom fem arbetsdagar
- Vid misstänkt matförgiftning ska utredning ha inletts samma arbetsdag som anmälan kommit in
- Vid registrering av livsmedelslokal ska de verksamheter vars hantering av livsmedel bedöms ha högst risk att påverka konsumenternas hälsa besökas inom fyra veckor från det att anmälan kommit in
- Vid registrering av livsmedelslokaler ska beslut om registrering ha tagits inom tio arbetsdagar från att anmälan har kommit in

## ÖVERFÖRMYNDARNÄMNDEN

- Max två dagar svarstid vid e-post

## KOMMUNSTYRELSEN

- Företag som kontaktar näringslivsservice och önskar lotsning av lotsgrupp, ska inom två dagar ha fått besked om tidpunkt när en samlad lotsgrupp kan börja hantera kundförfrågan
- Företag som ställer fråga till näringslivsservice eller annan enhet inom Näringsliv och destination ska få återkoppling inom 24 timmar (vardagar).