

Handläggare
Eva-Lena Arefäll

Motion från Agneta Lindskog (KD): Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!

Förslag till beslut

Barn- och skolnämnden beslutar

att lämna yttrande över motionen i enlighet med barn- och skolförvaltningens förslag.

Sammanfattning

Agneta Lindskog (KD) har inkommit med en motion om att införa servicegarantier för invånare och företagare i Lunds kommun, i syfte att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster.

Barn- och skolförvaltningen har skrivit ett förslag till yttrande över motionen. Där framgår sammanfattningsvis att kommunens kommunikations- och serviceskyldighet regleras i förvaltningslagens bestämmelser, och att det därutöver finns tillsynsmyndigheter som granskar att kommunen lever upp till de skyldigheter som följer av skollagen och andra författningar.

Underlag för beslutet

- Barn- och skolförvaltningens tjänsteskrivelse 2023-10-23 Motion från Agneta Lindskog (KD) Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!
- Motion från Agneta Lindskog (KD) Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!
- Barn- och skolförvaltningens tjänsteskrivelse 2018-11-07 (BSN 2018/1138) Remiss: Motion från Agneta Lindskog (KD) Man ska kunna lita på Lund!

Ärendet

Bakgrund

Agneta Lindskog (KD) har inkommit med en motion om att införa servicegarantier för invånare och företagare i Lunds kommun. Syftet med servicegarantierna är enligt motionen att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster och kompensera kommuninvånarna om garantin inte uppfylls.

Barn- och skolnämnden yttrade sig över en nästintill likalydande motion från KD 2018. Nämnden ställde sig då negativ till motionen och ansåg att nämndens verksamhet inte ska omfattas av servicegarantier om de införs. Barn- och skolförvaltningen gör samma bedömning ifråga om den nu aktuella motionen, vilket framgår av förslaget till yttrande nedan.

Barn- och skolförvaltningens förslag till yttrande

Kommunens skyldigheter och ansvar rörande förskola och skola följer av skollagen (SFS 2010:800) och en rad andra författningar, däribland förvaltningslagen (SFS 2017:900). Den senare innehåller bestämmelser om kommunens service och kommunikation i förhållande till de som tar kontakt med kommunen för att exempelvis ansöka om något, såsom förskola eller skolskjuts till sitt barn.

Därtill har Lunds kommun ett servicelöfte som tar sin utgångspunkt i att kommunen är en serviceorganisation som finns till för att hjälpa sina invånare, företagare och att även besökare. En del av servicelöftet är att den som vänder sig till kommunen får svar inom två arbetsdagar.

I motionen sägs att vill man vara en attraktiv kommun bör man inte använda den lagliga maxgränsen som standard. Ett exempel på en sådan gräns är skollagens bestämmelse om att förskola ska erbjudas inom fyra månader från när vårdnadshavaren har anmält önskemål om det. Barn- och skolförvaltningen använder inte denna tidsfrist som standard, utan erbjuder i största möjliga mån plats i förskola snabbare än så. Både när det gäller förskola och andra tjänster, exempelvis skolskjuts, finns det på lund.se tydligt angivet när man senast behöver ansökan om tjänsten för att börja få den utförd då den behövs. Hanteringen av skolskjutsansökningar är dessutom till stor del automatiserad, vilket innebär att många sökande får besked om kommunens beslut samma dag som de ansöker.

Det finns flera olika sätt för den enskilde att ha synpunkter på eller visa missnöje med kommunens service och tjänster, däribland genom

kommunens skollagsreglerade klagomålshantering. Det är också möjligt att göra en anmälan till statliga tillsynsmyndigheter såsom Skolinspektionen, Barn- och elevombudsmannen och Diskrimineringsombudsmannen. Därtill kommer möjligheten att överklaga beslut till domstol eller Skolväsendets överklagandenämnd. Anmälningar kan leda till att kommunen kritiseras och föreläggs att avhjälpa brister och i värsta fall bli skyldig att betala vite eller skadestånd och överklaganden kan innebära att kommunens beslut upphävs eller ändras och att den enskilde på så sätt får upprättelse.

Sammanfattningsvis anser barn- och skolförvaltningen att kommuninvånarnas rätt att förvänta sig service och tjänster av förvaltningens verksamheter samt att visa sitt missnöje om så inte sker redan tillgodoses. Mot bakgrund av detta bör servicegarantier såsom avses i motionen, om de införs, inte omfatta barn- och skolnämndens och dess förvaltnings verksamheter.

Beredning

Ärendet har beretts av planeringssekreterare på barn- och skolförvaltningen i samråd med chef för verksamhetsgrupp kansli. Avstämning har skett med ett urval andra förvaltningar, däribland kultur- och fritidsförvaltning.

Barnets bästa

I enlighet med Lunds kommuns handlingsplan för barnets bästa ska barns rättigheter utredas vid alla politiska beslut och det ska i beslutsunderlag framgå tydligt om beslutet berör barn, hur barn påverkas av beslutet och hur barns bästa beaktats. Den nämnd eller verksamhet som initierar ärendet ansvarar för att göra barnkonsekvensanalysen.

Ekonomiska konsekvenser

Barn- och skolförvaltningens bedömning är att om förslaget införs skulle det innebära ökad administration och därmed ökade kostnader.

Jytte Lindborg
Skoldirektör

Anna Palm
Verksamhetschef kansli

Beslutet skickas till

För verkställighet eller motsvarande åtgärd:



Barn- och skolförvaltningen

Dokumenttyp
Tjänsteskrivelse

Datum
2023-10-23

Sida
4 (4)
Diarienummer
BSN 2023/6202

Kommunkontoret

För kännedom:

-