



Ulf Tornberg
046-3597953
ulf.tornberg@lund.se

Barn- och skolnämnden

Remiss: Motion från Agnetha Lindskog (KD) ”Man ska kunna lita på Lund”

Sammanfattning

Kristdemokraterna (KD) i Lund har, genom Agneta Lindskog, överlämnat en motion om servicegaranti. KD föreslår i motionen att Lunds kommun inför en servicegaranti, en garanti som ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir om kommunen inte lyckas att utföra tjänsterna inom utsatt tid. KD föreslår också att ekonomisk ersättning ska utgå till de medborgare som inte får återkoppling inom ramarna för vad servicegarantin utlovar.

Barn- och skolförvaltningen anser att förvaltningen, som utgör en offentlig verksamhet, redan är reglerad utifrån myndigheters serviceskyldighet. Inom Barn- och skolförvaltningen finns en klagomålshantering reglerad genom skollagen, samt en reglerad möjlighet för vårdnadshavare att anmäla till Skolinspektionen, Barn- och elevombudet och Diskrimineringsombudsmannen. Mot bakgrund av detta anser Barn- och skolförvaltningen att Barn- och skolnämnden inte bör ställa sig bakom motionen om servicegaranti, särskilt inte delen med ekonomisk kompensation för utebliven eller försenad service.

Beslutsunderlag

Barn- och skolförvaltningens tjänsteskrivelse den 7 november 2018 dnr BSN 2018/0712

Motion från KD i Lund angående servicegaranti i Lunds kommun, inkommit den 28 september 2018

Barnets bästa

Skollagen anger redan i sina inledande bestämmelser, 1 kap 10 §, att ”i all utbildning och annan verksamhet enligt denna lag som rör barn, ska barnets bästa vara utgångspunkt.” I Lgr 11:s första del, Skolans värdegrund och uppdrag, står det under avdelningen Rättigheter och skyldigheter att ”skolan ska klargöra för elever och föräldrar vilka mål utbildningen har, vilka krav skolan ställer och vilka rättigheter och skyldigheter elever och deras vårdnadshavare har”. I skollagen finns det i kapitlen 26-28 vidare skrivningar om vilka möjligheter man har som elev

och vårdnadshavare att framföra synpunkter om man anser sig felbehandlad; genom statlig kvalitetsgranskning och tillsyn via Skolinspektionen, Skolväsendets överklagandenämnd och Lärarnas ansvarsnämnd.

Det ligger i barns och elevers bästa, att skolan är transparent och tydlig med elevers och vårdnadshavares rättigheter och skyldigheter.

Barn- och skolförvaltningens förslag till yttrande

Servicegarantier har införts i flera kommuner, men är av olika slag. Det finns ingen enhetlig modell, de kan variera från att täcka flera områden till att bara gälla ett visst område, till exempel bygglov. Även frågan om medborgares rätt till ekonomisk kompensation vid utebliven eller försenad service behandlas olika i olika kommuner.

Barn- och skolförvaltningen instämmer i motionen från KD, om att det är angeläget att kommunen har en hög ambitionsnivå och hög kvalitet i kommunikation och service till medborgarna och att medborgare ska vara medvetna om vilka förväntningar som rimligen kan ställas på kommunens tjänster. Införandet av en för kommunen gemensam servicegaranti innebär en skärpning av kraven på att nämnder levererar det som är utlovat och kan hjälpa till att hålla en hög och likvärdig service. En servicegaranti kan också tydliggöra vilka följderna blir om garantin inte efterlevs. De kommuner som har infört servicegarantier har mestadels positiva erfarenheter och garantierna är uppskattade av såväl medborgare som företag.

Det har emellertid också i dessa kommuner framförts uppfattningar om är att en servicegaranti, kombinerad med en kompensation för utebliven eller försenad service, riskerar att bli kontraproduktiv. Man menar då att det ligger i alla medborgares intressen att kommunens skattemedel snarare används till att kvalitetssäkra och förbättra verksamheten än att de betalas ut i form av ekonomisk kompensation (fribiljetter, sänkt avgift etc.) vid utebliven eller försenad service.

Inom barn- och skolförvaltningens verksamheter finns flera olika sätt för den enskilde att ha synpunkter; via kommunens klagomålshantering (som garanterar en hantering inom 10 dagar) eller via anmälan till Skolinspektionen, Barn- och elevombudsmannen och/eller Diskrimineringsombudsmannen. Att via dessa kanaler få ett myndighetsbeslut prövat kan ge möjlighet till rättelse, dock inte till ersättning av ekonomisk art eller liknande.

Barn- och skolförvaltningen ställer sig därmed negativ till motionen och anser således inte att förvaltningens verksamhet ska omfattas av en kommunal servicegaranti.

Förvaltningens förslag till beslut

Barn- och skolnämnden föreslås besluta

att avge yttrande till kommunstyrelsen i enlighet med förvaltningens tjänsteskrivelse.

Jytte Lindborg
Skoldirektör

Ulf Tornberg
Utvecklingsledare

Beslut expedieras till:
Kommunstyrelsen
Akten