



Motion

## Man ska kunna lita på Lund

Lunds kommun gör anspråk på att ha hög kvalitet i kommunikation och service till medborgarna

Det är därför tid att nu införa servicegarantier

*Servicegarantier* syftar till att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster. Hur lång tid ska man behöva vänta? Och vad händer om kommunen inte levererar som utlovat?

Vi menar att kommunen ska utfärda löften – servicegarantier – kring de viktigaste tjänsterna man har i uppdrag att utföra. Om kommunen misslyckas leva upp till garantin ska det vara tydligt reglerat hur invånaren kompenseras. Det kan handla om sänkt avgift för tjänsten eller att man kompenseras på något annat sätt, t ex genom fribiljett till äventyrsbadet eller något annat i kommunen. Man bör också tydligt förklara för den berörda varför man inte levt upp till garantin. Detta kommer att visa att kommunen i alla lägen sätter servicen i främsta rummet.

Det ska inte bara gälla service mot invånarna, utan företagare ska också inkluderas. Klara spelregler är A och O för ett gott näringslivsklimat. Kristdemokraterna vill att företagare ska trivas i Lund, och servicegarantier är ett sätt att bidra till goda förutsättningar och förutsägbara spelregler.

Svenskt Näringsliv lyfter fram servicegarantier som något önskvärt. Så här skriver man på sin hemsida (där benämnt "tjänstegarantier"):

"Kommuner som tillämpar tjänstegarantier garanterar att ärenden behandlas inom utsatt tid. Det blir påtagligt lättare för företagen att planera och förutse hur lång tid ett ärende kan beräknas ta. Därmed minskar "förväntansgapet", alltså skillnaden mellan vad företagarna förväntar sig och den service som kommunen faktiskt levererar. Förutsägbarhet och att kommunen är konsekvent i sitt arbete har betydelse för företagen i deras dagliga arbete."

Några exempel på tänkbara servicegarantier:

Äldreboendegaranti för alla 85 år eller äldre

Beslut om insatser inom handikappomsorgen inom X veckor

Beslut om bygglovsärenden inom X veckor

Planbesked senast efter X månader

Beslut om nyttoparkering för företagare inom X dagar

Servicegarantier har redan införts i en del kommuner, t ex Karlstad

(<https://karlstad.se/Kommun-och-politik/Kvalitetskontroll-och-utveckling/Servicegarantier/> )

**Vi yrkar därför i enlighet med ovanstående att**

- Servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun
- Att servicegarantierna för företagarna utformas efter dialog med representanter från näringslivet

Lund 2018-09-13



Agneta Lindskog, KD