



Johanna Sandberg

046-359 90 72

johanna.sandberg@lund.se

Kultur- och fritidsnämnden

## Yttrande över motion från Agneta Lindskog (KD) angående införande av servicegarantier i Lunds kommun

### Sammanfattning

Agneta Lindskog (KD) har inkommit med en motion, där det föreslås att servicegarantier ska införas för invånare och företagare i Lunds kommun samt att servicegarantierna för företagarna ska utformas efter dialog med representanter från näringslivet. Motionären menar att servicegarantier tydliggör vilka förväntningar kommunens invånare och företagare kan ha på kommunens tjänster och exemplifierar tänkbara servicegarantier som tidsgränserna för beslut om bygglovsärenden och äldreboendegaranti för alla i åldern 85 år eller äldre.

Kultur- och fritidsförvaltningen framför i sitt yttrande att servicegarantier, som avser kontakt med och svar från kommunen, innefattas i förvaltningslagens bestämmelser om service och tillgänglighet (FL 2017:900 §§ 6-7) och att servicegarantier, som skulle erbjuda verksamhet utöver dagens utbudsnivå skulle kräva särskild finansiering.

### Beslutsunderlag

Kultur- och fritidsförvaltningens tjänsteskrivelse den 30 oktober 2018 (denna skrivelse)

Remiss från kommunkontoret, inkommen den 25 september 2018

Motion från Agneta Lindskog (KD) angående införande av servicegarantier i Lunds kommun, daterad den 13 september 2018

### Barnets bästa

Beslutet kan beröra barn och unga om servicegarantier skulle avse service och verksamhet riktade till barn och unga. Kultur- och fritidsförvaltningen arbetar aktivt med att ge service till och tillgängliggöra verksamhet för barn och unga.

## Ärendet

Agneta Lindskog (KD) har till kommunstyrelsen inkommit med en motion, där det föreslås att servicegarantier ska införas för invånare och företagare i Lunds kommun samt att servicegarantierna för företagarna ska utformas efter dialog med representanter från näringslivet. Kommunstyrelsen har remitterat motionen till kultur- och fritidsnämnden för yttrande.

Motionären menar att servicegarantier tydliggör vilka förväntningar kommunens invånare och företagare kan ha på kommunens tjänster. Motionären vill se servicegarantier för de viktigaste tjänsterna, som kommunen har i uppdrag att utföra, och exemplifierar tänkbara servicegarantier som tidsgränserna för beslut om bygglovsärenden och äldreboendegaranti för alla i åldern 85 år eller äldre. Om kommunen inte lever upp till garantin ska kompensation utgå, till exempel i form av fribiljett till bad. I motionen framhålls att servicegarantier finns i flera kommuner, till exempel i Karlstad kommun.

Kultur- och fritidsförvaltningen kan konstatera att de exempel på servicegarantier, som finns i andra kommuner, framför allt gäller garantier, som avser kontakt med eller svar från kommunen generellt och då särskilt inom områdena samhällsbyggnad samt vård och omsorg. Det finns kommuner med servicegarantier, som avser kultur- och fritidsnämndens ansvarsområde, till exempel Karlstad kommun som har en servicegaranti om att all fritidsverksamhet ska vara drogfri och att alla över sex år ska få en plats på sommarsimskola. Ytterligare exempel är Örebro kommun, som har servicegarantier om att alla fritidsgårdar ska vara öppna sista sommarlovsveckan och att svar på bokning av idrottslokal ska ges inom tre dagar.

När det gäller garantier som avser kontakt med eller svar från kommunen, så finns ramar i förvaltningslagens bestämmelser om service och tillgänglighet (FL 2017:900 §§ 6-7). I enlighet med lagen ska kommunen säkerställa att den enskildes kontakt med kommunen är smidig, enkel och utan onödigt dröjsmål. Kommunen ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och erbjuda sådan hjälp att hen kan tillvarata sina intressen. Kultur- och fritidsförvaltningen eftersträvar att ständigt förbättra servicen till lundaborna genom att effektivisera processer och ge ett gott bemötande.

Utöver de servicegarantier som avser kontakt med eller svar från kommunen, så finns det servicegarantier som avser vilken utbudsnivå som ska erbjudas kommuninvånarna, till exempel öppettider och garanterad plats inom en verksamhet. Kultur- och fritidsförvaltningens bedömning är att servicegarantier, som skulle erbjuda verksamhet utöver dagens utbudsnivå, skulle kräva särskild finansiering.

### **Förvaltningens förslag till beslut**

#### ***Kultur- och fritidsnämnden föreslår besluta***

att lämna yttrande i enlighet med vad som anförs i kultur- och fritidsförvaltningens tjänsteskrivelse

Urban Olsson  
kultur- och fritidsdirektör

Michael Holmkvist  
administrativ chef

*Beslut expedieras till:*  
Kommunstyrelsen  
Akten