



Johan Larsson Boström
046-359 59 35
Johan.larssonbostrom@lund.se

Yttrande över KD-motionen ”Man ska kunna lita på Lund”

Dnr SO 2018/0126

Sammanfattning

Kristdemokraterna i Lund har inkommit till kommunstyrelsen med en motion – Man ska kunna lita på Lund - daterad den 13 september 2018. Kommunstyrelsen ska besluta om motionen den 10 januari 2019 och har på remiss skickat ut skrivelsen till kommunens nämnder.

Skrivelsen syftar till att Lund ska införa servicegarantier till företagare och invånare där det tydligt ska framgå vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster samt vad som händer om kommunen inte uppfyller sin servicegaranti. I motionen beskrivs även vikten av att företagare ska få medverka i arbetet med att ta fram servicegarantier.

Ärendet innehåller ett förslag på svar till motionen.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse daterad den 6 november 2018 (denna skrivelse)
Motion från kristdemokraterna– Man ska kunna lita på Lund - daterad den 13 september 2018.

Barnets bästa

Förslaget kan påverka barn beroende på vilka servicegarantier som kan komma ifråga. I skrivelsen beskrivs framförallt exempel på servicegarantier som avser tillgänglighet men i andra kommuner kan även nivå av kvalitet beskrivas i garantin. Hög tillgänglighet till insatser som riktas till att stödja barn är en viktig aspekt att arbeta för gällande barns bästa.

Ärendet

Kristdemokraterna i Lund har inkommit till kommunstyrelsen med en motion – Man ska kunna lita på Lund - daterad den 13 september 2018. Kommunstyrelsen ska besluta om motionen den 10 januari 2019 och har på remiss skickat ut skrivelsen till kommunens nämnder.

Skrivelsen syftar till att Lund ska införa servicegarantier till företagare och invånare där det tydligt ska framgå vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster samt vad som händer om kommunen inte uppfyller sin servicegaranti. I motionen framgår att kommunen ska utfärda garantier inom de viktigaste områdena inom de tjänster som ges av kommunen. Vid avvikelser från servicegarantin ska invånare eller företagare dels få en förklaring till varför den kommunala utföraren inte kunde genomföra tjänsten i enlighet med garantin samt någon form av kompensation.

För företagare beskrivs garantin som en grund för sin planering att tjänster eller beslut ges inom utsatt tid. I motionen beskrivs även vikten av att företagare ska få medverka i arbetet med att ta fram servicegarantier. I motionen finns hänvisning till Karlstad kommun som inrättat 32 garantier riktade framförallt mot medborgare och som till största del innefattar tillgänglighetskrav.

Socialnämndens yttrande

Yttrandet avser socialnämndens ansvarsområde. Inom nämndens ansvarsområde är den största delen av verksamheten lagstyrd med krav i lag och föreskrifter gällande både kvalitet och tillgänglighet. Tillgänglighet och kvalitet är viktiga aspekter som ingår i det ständiga arbetet med att utveckla och effektivisera verksamheten. Högre krav på tillgänglighet och kvalitet än de krav som finns i lag och föreskrifter är kostnadsdrivande och kan vara svårt att möjliggöra utan tillskott av resurser till nämnden.

En annan aspekt är att garantierna blir en styrning som sker utanför den styrmodell som är beslutad i kommunen. Fullmäktige har beslutat om exempelvis fokusområdet *Höjd kvalitet och ett gott bemötande*. Inom detta fokusområde finns tre utvecklingsmål som nämnderna har ett arbete mot vilket innefattar både förbättrad kvalitet, förbättrad tillgänglighet och service samt ökat inflytande från invånare. Detta är mål som socialnämnden ska arbeta intensivt med 2019. Utöver kommunens styrmodell initierade kommunkontoret hösten 2017 ett förvaltningsgemensamt utvecklingsarbete gällande företagsklimatet i Lunds kommun utifrån kommunfullmäktigebeslut den 1 juni 2017 (§ 140). Beslutet föregicks av motioner till kommunfullmäktige med anledning av resultatet i Svenskt Näringslivs företagsklimatranking samt kommunens ambitioner att stärka sin service till företag. Detta arbete pågår mellan 2018-2020 och innefattar insatser inom områden som även föreslagna servicegarantier. Inom socialnämndens ansvarsområde medverkar tillståndsenheten som har utvecklat ett flertal digitala tjänster för att underlätta för företagare att ansöka samt enkelt få information gällande handläggningstider och andra förutsättning.

Utöver ovan politiskt beslutade arbete har även kommunstyrelsen fattat beslut om en Servicepolicy och handlingsplan för att utveckla service, tillgänglighet och bemötande. I handlingsplanen som nu ska konkretiseras finns fler exempel:

- Ett gemensamt servicelöfte gällande svarstider för våra olika kanaler och gemensam hantering av frånvarobesked
- Utveckling av kommunens synpunktshantering
- Utbildningsinsatser kring service, tillgänglighet och bemötande

Inom socialnämndens område finns det flera varianter av interna riktlinjer som beskriver vilka krav vi ställer på vår tillgänglighet utöver lagkrav. Inom tillståndsenheten ska handläggningstiden maximalt vara 4-6 veckor från komplett ansökan om stadigvarande tillstånd. Enligt 5 § alkoholförordningen ska en kommun fatta beslut i ett ärende om serveringstillstånd inom fyra månader från det att en fullständig ansökan kommit in till kommunen. Om det är nödvändigt på grund av utredningen får handläggningstiden förlängas med högst fyra månader. Det är ytterst ovanligt att denna verksamhet inte kommer till beslut inom 4-6 veckor från att ansökan är komplett och det har aldrig hänt att verksamheten varit i närheten av några fyra månader. Insiktsmätningen visar också att sökande av serveringstillstånd och tillståndshavare är nöjda med service och handläggningstiderna.

Inom försörjningsstödet finns även liknande riktlinje att den som söker och som lämnat in en komplett ansökan innan den 10:e i månaden är garanterad utbetalning till den 27:e under förutsättning att den sökande är berättigad. Det finns även ett internt mål att en ansökan ska handläggas inom 10 dagar från att den är komplett.

Inom socialnämndens område kan för många styrande servicegarantier vara vanskliga då vårt arbete bygger på en medverkan från den enskilde, att vi får in begärda underlag eller att vi får tag på, eller får svar från samarbetspartner som behövs i vår utredning. Det finns situationer då vi saknar rådighet för att leverera den service eller tillgänglighet som vi önskar.

Service och tillgänglighet är områden som vid ett flertal tillfällen uppmärksammats som utvecklingsområden inom kommunen. Socialförvaltningen ser också området som viktigt att arbeta vidare med. De senaste åren har förvaltningen startat en mottagningsenhet med hög tillgänglighet, utvecklat ett flertal e-tjänster och arbetar för tillfället med att likt många andra kommuner utveckla ett till delar automatiserat försörjningsstöd samt utvecklat intressanta digitala tjänster för arbetet med serveringstillstånd. Utöver ovan arbeten finns ändå mycket mer att göra.

Sammantaget utifrån hög grad av lagstyrd verksamhet, rådande styrmodell med tonvikt mot en horisontell styrning, pågående kommunövergripande arbeten som syftar till att nå likvärdiga mål jämfört med skrivelsen, bedöms motionens intentioner redan tillgodoses för kommunens invånare eller företagare inom socialnämndens område utifrån de krav som redan är tydliggjorda.

Förvaltningens förslag till beslut

att tjänsteskrivelsen daterad 1 november utgöra nämndens svar på motionen

Socialförvaltningen

Annika Pettersson
Socialdirektör

Beslut expedieras till:
Kommunfullmäktige
Akten