



Yvonne Brogaard-Nelson

046-3597056

yvonne.brogaard-nelson@lund.se

Utbildningsnämnden

Yttrande över: Remiss i ärende Motion från Agnetha Lindskog (KD) "Man ska kunna lita på Lund"

Sammanfattning

Utbildningsnämnden har erhållit motionen "Man ska kunna lita på Lund" från Kristdemokraterna, framskriven av Agnetha Lindskog. Motionen, som är daterad 2018-09-13, inkom till kommunstyrelsen den 2018-09-18. Kommunstyrelsen ska besluta om motionen den 10 januari och har, på remiss, skickat ut skrivelsen till kommunens nämnder.

Skrivelsen syftar till att Lund ska införa servicegarantier till företagare och invånare i Lund där det tydligt ska framgå vad som kan förväntas av Lunds kommuns samt vad som händer om kommunen inte uppfyller sin servicegaranti. Motionen framhåller även vikten av att företagare ska medverka i arbetet med att ta fram servicegarantier.

Utbildningsförvaltningen 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 §§). Därutöver framhåller utbildningsförvaltningen att servicegarantier utöver dagens utbudsnivå skulle sannolikt kräva särskild finansiering.

Beslutsunderlag

Utbildningsförvaltningens tjänsteskrivelse den 16 november 2018 (denna skrivelse).

Motion från Agnetha Lindskog, Kristdemokraterna angående införande av servicegarantier i Lunds kommun, daterad 2018-09-13.

Barnets bästa

Beslutet kan beröra barn och unga om servicegarantier skulle beröra service och verksamhet som är riktade till barn och unga.

Utbildningsförvaltningen arbetar redan idag aktivt med att se till att ge unga den service de har rätt till inom ramen för våra styrdokument och våra verksamhetsområden.

2018-11-16

Diarienummer

UN 2018/0412

Ärendet

Utbildningsförvaltningen har erhållit motionen "Man ska kunna lita på Lund" från Kristdemokraterna, framskriven av Agnetha Lindskog. Motionen, som är daterad 2018-09-13, inkom till kommunstyrelsen den 2018-09-18. Kommunstyrelsen ska besluta om motionen den 10 januari och har, på remiss, skickat ut skrivelsen till kommunens nämnder.

Skrivelsen syftar till att Lund ska införa servicegarantier till företagare och invånare i Lund där det tydligt ska framgå vad som kan förväntas av Lunds kommuns samt vad som händer om kommunen inte uppfyller sin servicegaranti. Motionen framhåller även vikten av att företagare ska medverka i arbetet med att ta fram servicegarantier.

Motionen beskriver garantin som en information om vilka förväntningar invånare och företagare kan ha på kommunens tjänster. Skrivelsen ger även exempel på områden/tjänster som kan komma ifråga för garantin; äldreboende, handikappomsorg, bygglov, planbesked samt nyttoparkering.

Motionen beskriver att det redan idag finns kommuner som infört servicegaranti (Karlstad kommun) samt hänvisar även till Svenskt Näringsliv som förespråkar garantin som en hjälp att minska det "förväntansgap" som kan uppstå mellan vad företagaren förväntar sig och den faktiska möjligheten en kommun har att kunna leverera. Utifrån Karlstads beskrivning av sin servicegaranti framgår det att det mer rör sig om ett behov att på ett tydligare sätt kommunicera vilka tjänster som erbjuds och vilka handläggningstider som gäller för dessa.

Inom skola och utbildning finns det redan idag styrdokument såsom skollag (2010:800) och läroplaner, bland annat Gy 11, Lvx12, som tydligt skriver fram vilka skyldigheter skolan har. Skollagens inledande bestämmelser, 1 kap. 10 §, beskriver att "i all utbildning och annan verksamhet enligt denna som för barn, ska barnets bästa vara utgångspunkt".

Därutöver finns det ett antal myndigheter Statens Skolinspektion, Diskrimineringsombudsmannen och Barn- och elevombudet som skall bevaka att styrdokumentet efterlevs. Skolorna har även krav på en handlingsplan för klagomålshantering som elever och vårdnadshavare ska använda sig av i det fall de är missnöjda.

2018-11-16

Diarienummer

UN 2018/0412

Utifrån Lunds kommun perspektiv finns Förvaltningslagens bestämmelser om service och tillgänglighet (FL 2017:900 6-7 §§). I Lunds kommun har kommunfullmäktige beslutat om fokusområdet "höjd kvalitet och ett gott bemötande". Inom detta fokusområde finns tre utvecklingsmål som nämnderna skall arbeta med; förbättrad kvalitet, förbättrad tillgänglighet och service samt ökat inflytande från invånare.

Lunds kommun planerar även att införa företagslotsar som ska möta förfrågningar från företagare och lotsa dem vidare till rätt service.

Utifrån ovan nämnda perspektiv bedömer utbildningsförvaltningen sammantaget att behovet av en servicegaranti redan är tillgodosett.

Förvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämnden föreslås besluta

att utbildningskansliets tjänsteskrivelse, daterad 16 november, utgör nämndens svar på motionen.

Stefan Norrestam
Utbildningsdirektör

Yvonne Brogaard-Nelson
Utredare

Beslut expedieras till:
Kommunkontoret
Akten