

Samtliga styrelser och nämnder

Motion från Agneta Lindskog (KD) Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!

Kommunstyrelsen översänder härmed Motion från Agneta Lindskog (KD) *Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!* på remiss.

Kommunkontoret önskar i yttrandena särskilt beaktande av:

- Hur förslaget berör svarande nämnd/styrelses verksamhet och ansvarsområde.
- Befintliga tidsgränser i lagstiftning, att beakta som redan befintliga servicegarantier, och hur nämnden/styrelsen arbetar med dessa.
- Konsekvenser för verksamheten vid ett införande av servicegarantier, exempel på möjligheter och eventuella hinder.

Yttranden, ställda till kommunstyrelsen, ska vara kommunkontoret tillhanda senast 2023-11-30. Eventuella frågor gällande remissen ställs till ansvarig handläggare på kommunkontoret, Magdalena Titze, magdalena.titze@lund.se.



Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!

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

Det är därför dags att den tidigare motionen "Man ska kunna lita på Lund" (Motion KF 2018-09-13) nu definitivt sättes på plats.

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? **Till skillnad från målstyrning, där kommunen eftersträvar ställda mål, går servicegarantin ett steg längre. Den garanterar att målet uppfylls inom en fastställd tid, och att kommuninnevånarna kompenseras om det inte uppfylls.**

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 som är berörd varför man inte levt upp till garantin. Detta kommer att visa att kommunen i alla lägen sätter servicen i främsta rummet.

Inte bara service mot invånarna, utan företag ska också inkluderas. Klara spelregler är A och O för ett gott näringslivsklimat, och gör att företagarna inte väljer bort Lund på grund av orimliga väntetider och oklara besked om bygglov och etablering. 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 3 veckor
Beslut om bygglovsärenden inom 6 veckor
Planbesked senast efter 3 månader
Beslut om nyttoparkering för företagare inom 4 dagar

Även för lagstyrd verksamhet är det viktigt att kompensera medborgaren om kommunen inte lyckas verkställa inom lagstadgad tid. Vill man vara en attraktiv kommun bör man dessutom inte använda den lagliga maxgränsen som standard.

Servicegarantier är sedan länge införda i en del kommuner, t ex Karlstad (<https://karlstad.se/Kommun-och-politik/Kvalitetskontroll-och-utveckling/Servicegarantier/>)

Här är ett exempel från Eslöv när fokus sätts på kundservice:

https://www.svensktnaringsliv.se/regioner/skane/kundfokus-gav-kortare-bygglovstider-i-eslov_1132071.html

Vi yrkar därför i enlighet med ovanstående

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

Kristdemokraterna i Lund

Södra Sandby 2023-06-03
Agneta Lindskog, KD