



Motion från Agnetha Lindskog (KD) "Man ska kunna lita på Lund"

Sammanfattning

Agnetha Lindskog (KD) föreslår i en motion att servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun och att servicegarantierna utformas efter dialog med representanter från näringslivet.

Beslutsunderlag

Kommunkontorets tjänsteskrivelse den 5 juni 2019.
Tekniska förvaltningens yttrande den 27 februari 2019.
Renhållningsstyrelsens beslut den 5 februari 2019, § 8.
Renhållningsverkets tjänsteskrivelse den 21 januari 2019.
Vård- och omsorgsnämndens beslut den 12 december 2018, § 109.
Vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse den 14 november 2018 jämte bilaga.
Utbildningsnämndens beslut den 12 december 2018, § 149.
Utbildningsförvaltningens tjänsteskrivelse den 16 november 2018.
Miljönämndens beslut den 6 december 2018, § 112.
Miljöförvaltningens tjänsteskrivelse den 20 november 2018.
Byggnadsnämndens beslut den 22 november 2018, § 220.
Stadsbyggnadskontorets tjänsteskrivelse den 7 november 2018.
Kultur- och fritidsnämndens beslut den 15 november 2018, § 142
Kultur- och fritidsförvaltningens tjänsteskrivelse den 30 oktober 2018.
Barn- och skolnämndens beslut den 21 november 2018, § 168.
Barn- och skolförvaltningens tjänsteskrivelse den 7 november 2018.
Socialnämndens beslut den 14 november 2018, § 179.
Socialförvaltningens tjänsteskrivelse den 6 november 2018.
Agnetha Lindskogs motion *Man ska kunna lita på Lund* inkommen den 18 september 2018.

Barnets bästa

Förslaget kan påverka barn beroende på vilka servicegarantier som kommer i fråga. Någon barnkonsekvensutredning har i nuläget inte bedömts vara erforderlig.

2019-06-05

Diarienummer

KS 2018/0712

Ärendet

Motionen

Mot bakgrund av vad hon anför i motionen yrkar Agnetha Lindskog (KD) att servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun och att servicegarantierna utformas efter dialog med representanter från näringslivet.

Remissyttrandena

Ärendet har remitterats till barn- och skolnämnden, utbildningsnämnden, kultur- och fritidsnämnden, vård- och omsorgsnämnden, socialnämnden, byggnadsnämnden, tekniska nämnden, miljönämnden och renhållningsstyrelsen.

Nämnderna har sammanfattningsvis anfört följande.

Socialnämnden: 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.

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.

Barn- och skolnämnden: Barn och skolnämnden ställer sig negativ till motionen och anser inte att nämndens verksamhet ska omfattas av en kommunal servicegaranti.

Kultur- och fritidsnämnden: . Kultur- och fritidsnämndens bedömning är att servicegarantier, som skulle erbjuda verksamhet utöver dagens utbudsnivå, skulle kräva särskild finansiering.

Byggnadsnämnden: Byggnadsnämnden menar att rådande lagstiftning inom nämndens ansvarsområde omfattas av ett snävt regelverk avseende tidsfrister och att det utan resurstillskott är problematiskt att korta dessa tider ytterligare, samt att införandet av mer långtgående garantier avseende handläggningstider riskerar att påverka kvalitén i den byggda miljön.

Miljönämnden: Miljönämnden anser att det i grunden är positivt med servicegarantier i form av en offentligt deklarerad standardnivå för vad medborgarna har rätt att förvänta sig av kommunens tjänster. Miljönämnden avstyrker dock motionen. Nämnden kan inte se att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår ska utredas, skulle lämpa sig för den typ av verksamhet som nämnden bedriver. En sådan garanti skulle riskera föranleda en rad tvister om

2019-06-05

Diarienummer

KS 2018/0712

när ett ärende är färdigutrett och när en servicegaranti om en viss handläggningstid i så fall ska börja löpa.

Utbildningsnämnden: Utbildningsnämnden bedömer sammantaget att behovet av en servicegaranti redan är tillgodosett.

Vård- och omsorgsnämnden: Vård- och omsorgsnämnden är positiv till införande av servicegarantier i kommunen och nämnden har redan infört värdighetsgarantier inom vård- och omsorg. Nämndens verksamhet bygger till stor del på myndighetsutövning och därmed finns lagstiftning och föreskrifter som reglerar verksamheten, t.ex. ska utredning ske skyndsamt och kommunerna kan dömas till vite vid ej verkställda beslut. Om kommunen ska införa servicegarantier bedöms det viktigt att konsekvenserna utreds noga innan de olika servicegarantierna beslutas. Införande av servicegarantier kan även komma att få ekonomiska konsekvenser för nämnderna.

Renhållningsstyrelsen: Ur kommunikationssynpunkt är det bra med servicelöften. Det är tveksamt om ekonomisk ersättning ska utgå om servicelöftet bryts. Viktigast är att en snabb respons sker med besked om orsak och om rättelseåtgärder.

Tekniska förvaltningen: Tekniska förvaltningen ser positivt på intentionerna i motionen och bejakar och ser det som ett naturligt nästa steg att arbeta vidare med servicegarantier när kommunens servicepolicy är antagen.

Kommunkontorets kommentar

En servicegaranti är en av kommunen offentligt angiven standardnivå, som avser att tydliggöra kommunens tjänst för medborgarna genom att beskriva vad de kan förvänta sig av tjänsten. Sådana garantier finns i flera kommuner och andra benämningar som förekommer är t.ex. tjänstegaranti, kvalitetsgaranti, servicedeklaration och kvalitetsdeklaration. En del kommuner har kopplat kompensationer till garantierna.

Kommunstyrelsen har uppdragit åt kommunkontoret att ta fram förslag till kommungemensam servicepolicy med fokus på bemötande och tillgänglighet. Detta arbete har resulterat i ett *servicelöfte* som antogs av kommunens ledningsgrupp i juni i år:

”Detta kan du förvänta dig i kontakten med oss!

Vi vill att du som medborgare, besökare och företagare i Lunds kommun ska uppleva att du får en bra service och en hög tillgänglighet i din kontakt med våra verksamheter. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och vår strävan är att det ska räcka med en kontakt, ett samtal eller ett besök för att du ska få svar på din fråga eller hjälp vidare med ditt ärende.

2019-06-05

Diarienummer

KS 2018/0712

- Vi lyssnar på dig och vi utgår från dina önskemål, behov och förutsättningar. Det gör vi genom att visa vänlighet, professionalism och genom att uttrycka oss klart och tydligt i kontakten med dig.
- Att hitta aktuell information och e-tjänster via vår webbplats lund.se. Där kan du utföra ärenden via våra e-tjänster samt felanmäla, lämna förslag och synpunkter.
- Hjälp från våra medborgarcenter i alla dina frågor via telefon, e-post eller besök. Kan vi inte lösa ditt ärende i första kontakten ser vi till att du kommer i kontakt med rätt person för din fråga.
- Om den du söker inte är på plats kommer du att bli kontaktad inom två arbetsdagar.
- Du får svar på e-post inom två arbetsdagar. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi detta. Om du skickar e-post till vårt medborgarcenter får du svar inom en arbetsdag.
- Du får svar på frågor på sociala medier inom en arbetsdag, men ofta snabbare.”

Servicelöftet ska fungera både som ett löfte och som en upplysning kring vad medborgarna kan förvänta sig av oss. Den som inte tycker att kommunens service lever upp till ambitionerna ska kunna lämna synpunkter i en e-tjänst.

Under hösten kommer arbetet att fortsätta med översyn av kommunens hantering av synpunkter, felanmälningar och förslag och tanken är att ta ett helhetsgrepp kring detta för att det ska vara lättare och tydligare för kommuninvånare att påverka. Tiden för återkoppling är en faktor som kommer att ses över.

Bra information, god tillgänglighet och gott bemötande är service som återkommande efterfrågas av företag som kontaktar kommunen. Detsamma gäller ökad dialog mellan kommun och företag, bättre förståelse för företagandets villkor och snabbare handläggningstider framför allt när det gäller bygglov. Detta framkommer även i de senaste företagsklimatundersökningarna (Svenskt näringslivs "Lokalt företagsklimat" och Sveriges kommuner och landstings "Löpande Insikt"). Undersökningarna används som underlag för att prioritera kommunens satsningar på stärkt företagsklimat. Det nyligen antagna kommunala servicelöftet bedöms bidra till att stärka företagsklimatet.

Vidare så pågår under 2018-2019 Företagsklimatarbetet, vilket omfattar följande fem utvecklingsområden: etablering av företagslots, utveckling av e-tjänster för företag,

2019-06-05

Diarienummer

KS 2018/0712

processbeskrivningar för olika tillståndsprocesser på www.lund.se/foretag, utbildningar i service, bemötande och företagandets villkor samt proaktiv kommunikation till företag i företagsrelaterade frågor. De nya e-tjänster som lanserats, t.ex. för bygglov hösten 2018, samt den nyetablerade företagslotsfunktionen i medborgarcenter, ska förhoppningsvis förenkla företagens kontakter med kommunen och minimera den tid företagen behöver lägga på att få information om och ansöka om behövliga tillstånd från kommunen.

Utredning om och eventuellt framtagande av servicegarantier innebär ett omfattande arbete där politiker, personal och de som tjänsterna riktar sig mot bör involveras. Förutom det arbete som görs ute i förvaltningarna med att förbättra servicen, så pågår alltså redan kommunövergripande arbete i den anda som förespråkas i motionen. Detta arbete kommer att följas upp och utvärderas och kommunkontoret bedömer att det är lämpligt att avvakta med ytterligare steg tills detta gjorts.

Om det ändå övervägs att införa servicegarantier med kompensation måste även de legala förutsättningarna utredas, då det faller utanför den allmänna kommunala kompetensen att göra vederlagsfria prestationer till enskilda utan att det föreligger någon rättsligt grundad skyldighet för det. Det kan i sammanhanget påpekas att Svenska Kommunförbundet, då de presenterade erfarenheter från arbetet med att ta fram garantier för kommunal verksamhet, angav att erfarenheterna visar att kompensationer inte är så väsentligt för den enskilde; det viktiga är att brister rättas till snabbt. Detta är också den uppfattning Renhållningsstyrelsen redovisar.

Ekonomiska konsekvenser

Som nämns ovan kräver ett framtagande av servicegarantier ett omfattande utredningsarbete där både nämnder, tjänstpersoner och medborgare/näringsliv måste involveras. En sådan utredning kommer att föra med sig en avsevärd kostnad. Servicegarantierna i sig kan vidare föra med sig ytterligare kostnader för att organisationen ska kunna svara upp mot de tidsramar eller den service som garanteras. Om kompensation ska utgå för de fall kommuner inte levt upp till sin garanti medför detta ytterligare kostnader. Det är dock svårt att bedöma storleken av dessa kostnader i dagsläget.

2019-06-05

Diarienummer

KS 2018/0712

Förvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

att motionen ska anses besvarad med vad som anförts i
kommunkontorets tjänsteskrivelse.

Christoffer Nilsson
Kommundirektör

Carin Hillåker
Bitr. kommundirektör

Beslut expedieras till:
Agnetha Lindskog (KD)
Akten