

**Handläggare**  
Anne Jüriado Kammenhed  
Utvecklingsledare

## Remiss i ärende "Motion från Agneta Lindskog (KD) Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!", KS 2023/0599

### Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

att avge svar i enlighet med vård- och omsorgsförvaltningens  
tjänsteskrivelse 2023-10-11.

### Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden har fått tillfälle att yttra sig över motionen  
"Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!" från Agneta Lindskog  
(KD).

### Underlag för beslutet

- Vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse 2023-10-11  
Remiss i ärende "Motion från Agneta Lindskog (KD)  
Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!", KS 2023/0599
- Kommunkontorets missiv 2023-06-16 Motion från Agneta  
Lindskog (KD) Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!
- Motion 2023-06-03 från Agneta Lindskog (KD) Servicegarantier!  
- Man ska kunna lita på Lund!

### Ärendet

#### Bakgrund

Kommunstyrelsen har översänt en motion från Agneta Lindskog (KD)  
"Servicegarantier! - Man ska kunna lita på Lund!" på remiss till samtliga  
nämnder och styrelser.

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.

Vård- och omsorgsnämnden svarade på en liknande motion den 12 december 2018.

Hur berör förslaget vård- och omsorgsnämndens verksamhet?

Motionen innehåller ett förslag på att servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun samt att servicegarantierna för företagen utformas efter dialog med representanter från näringslivet. Servicegarantier innebär bl.a. att kommunen upplyser om vad man kan förvänta sig av kommunen samt garanterar att ställda mål uppfylls inom en viss tid.

Befintliga servicegarantier

Vård- och omsorgsnämnden har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver enligt socialtjänstlagen (2001:453) 2:1. För att tillgodose de individuella behoven, arbetar förvaltningen enligt metoden individens behov i centrum (IBIC). IBIC ger stöd för att tillsammans med individen formulera nuläge och mål med fokus på de individuella behoven och det som är viktigt för individen.

Nämndens verksamhet bygger till stor del på myndighetsutövning. Det finns därmed lagstiftning och föreskrifter som reglerar verksamheten. Exempelvis ska utredning ske skyndsamt och i vissa ärenden ska vite utdömas vid beslut som inte verkställts<sup>1</sup>.

Lunds kommun har tagit fram det s.k. servicelöftet, som bland annat innebär att medarbetare ska svara på all e-post senast inom två arbetsdagar samt ha en hänvisning om man inte kan svara i telefon.

Konsekvenser för verksamheten vid införande av servicegarantier?

Om kommunen ska införa servicegarantier, är det viktigt med en grundlig konsekvensanalys. Införande av servicegarantier kan få ekonomiska konsekvenser för nämnderna. Det är viktigt att välja processer där servicegaranti anses viktigast.

---

<sup>1</sup> Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade 28 a §

### **Föredragning**

Motionen innehåller förslag till införande av servicegarantier i kommunen.

### **Beredning**

Ärendet har beretts av tjänstemän på vård- och omsorgsförvaltningen.

### **Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning**

Servicegarantier kan få konsekvenser för personer med funktionsnedsättning, genom att kommunen är tydliga med vad medborgare kan förvänta sig av kommunen.

### **Barnets bästa**

Enligt socialtjänstlagen 1:2 ska vad som är bäst för barnet vara avgörande vid åtgärder som rör vård- eller behandlingsinsatser för barn. Servicegarantier kan få konsekvenser för barn, genom att kommunen är tydliga med vad man kan förvänta sig från kommunen.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Införande av servicegarantier kan komma att få ekonomiska konsekvenser.

Anna Borgius  
Vård- och omsorgsdirektör

Anne Jüriado Kammenhed  
Utvecklingsledare

### **Beslutet skickas till**

För verkställighet eller motsvarande åtgärd:

Akten

Kommunstyrelsen, [kommunkontoret@lund.se](mailto:kommunkontoret@lund.se)