

Kommunstyrelsen

§115

Dnr KS 2019-744

Framtagande av tjänstegarantier i Norrtälje kommun

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår:

1. Kommunfullmäktige beslutar att tjänstegarantier ska införas i samtliga kommunala verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare och företag.
2. Kommunfullmäktige beslutar att tjänstegarantier ska införas inom samtliga områden som rör den kommunala myndighetsutövningen mot invånare och företag.

Sammanfattning av ärendet

Införande av tjänstegarantier är ett led i det förtydligade kvalitetsarbetet. Tjänstegarantin tydliggör för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Genom tjänstegarantins beskrivning minimeras förväntansgapet mellan förväntan och planerad leverans. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att den levererar i enlighet med tjänstegarantin och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande gällande framtagande av tjänstegarantier i Norrtälje kommun
Bilaga 1. Exempel på tjänstegaranti
Protokollsutdrag från kommunstyrelsens arbetsutskott den 28 augusti 2019

Beslutande sammanträde

Beslutsgång

Ordföranden frågar om kommunstyrelsen kan besluta i enlighet med kommunstyrelsens arbetsutskotts förslag och finner att kommunstyrelsen beslutar i enlighet med förslaget.

Beslutet ska skickas till

Barn- och utbildningskontoret
Bygg- och miljökontoret
Kultur- och fritidskontoret
Kommunstyrelsekontoret
Socialkontoret
Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON)
Campus Roslagen
Roslagsbostäder
Norrtälje energi