



Kommunstyrelsen

§166

Dnr KS 2024-461

Återrapportering av uppdrag hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår:

Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att inventera och uppdatera relevanta tjänstegarantier tillsammans med förvaltningarna för att synliggöra leverans och servicenivå till invånare/företag i Norrtälje kommun.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del:

1. Anse uppdraget återrapporterat i enlighet med tjänsteutlåtande daterat den 13 augusti 2024.
2. Uppdra åt kommunstyrelsekontoret att uppdatera Norrtälje kommuns servicepolicy och kvalitetspolicy för Norrtälje kommun samt arbeta fram tillhörande rutiner.

Sammanfattning av ärendet

En utredning avseende kommunens arbete med tjänstegarantier har genomförts utifrån ett uppdrag i kommunstyrelsens verksamhetsplan för 2024.

Kommunens verksamheter som tillhandahåller tjänster till invånare/företag har tillsammans med respektive nämnd berett tjänstegarantier utifrån det uppdrag som beslutades i kommunfullmäktige 2019 att införa tjänstegarantier för myndighetsutövning. Tjänstegarantier förväntades tydliggöra för invånaren/företagaren vad kommunen utlovar för leverans av verksamheten/myndighetsutövningen, samt eventuella motkrav som måste uppfyllas för att tjänstegarantin ska kunna uppfyllas. Tjänstegarantier följs upp och återrapporteras till nämnderna och fullmäktige i enlighet med kommunens och koncernens styrmodell för rapportering.

Behov finns av översyn och förtydligande gällande leveranstutlovande, mätetal och konsekvens, tillsammans med uppföljningsrapportering, för att uppnå en likställdhet och säkerställande att en garanti kan tillämpas med samma regelverk inom hela kommunen. Analysen utifrån resultatet i denna utredning visar på att det finns två alternativ utifrån beslutet om att införa tjänstegarantier som ett kvalitetsmått för att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare:



Alternativ 1: att avveckla tjänstegarantierna mot ett mer strategiskt och resurseffektivt arbetssätt, för att synliggöra leverans och servicenivå till invånare/ företag i Norrtälje kommun

Alternativ 2: att inventera och uppdatera kommunens tjänstegarantier tillsammans med förvaltningarna.

Kommunstyrelsekontorets sammantagna bedömning visar på ett behov av en strategisk utvecklingsamordning utifrån ett övergripande kommunkoncernperspektiv, att synliggöra en förväntad leverans och servicenivå, tillsammans med kvalitetshöjande arbete till invånare/företag i Norrtälje kommun. Detta skulle medföra ett rekommenderat arbetssätt att frångå från tjänstegarantier med dess nuvarande berednings-, besluts- och uppföljningsförfarande, till att synliggöra kommunens och koncernens planerade och förväntade leverans och resultat till kommunens invånare/företag utifrån ett resurseffektivt och hållbart perspektiv.

Beslutsunderlag

§87 KSAU Återrapportering av uppdrag hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare

Återrapportering av uppdrag hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare

Bilaga 1 Återrapportering av uppdrag från kommunstyrelsens verksamhetsplan 2024

Bilaga 2 Sammanträdesprotokoll KF införande tjänstegarantier Dnr KS 2019-744

Bilaga 3 Servicepolicy för Norrtälje kommun Dnr 2015-001465 206

Bilaga 4 Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun Dnr KS 2017-1384

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

Samtliga nämnder för kännedom

Samtliga förvaltningsdirektörer

Samtliga verkställande direktörer vid Norrtälje kommunkoncernbolag

Strategisk utvecklare, kommunstyrelsekontoret



Samtliga avdelningschefer inom kommunstyrelsekontoret

Paragrafen är justerad

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande