



InstanceName

§206

Dnr KS 2019-744

Framtagande av tjänstegarantier Beslut

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

Protokollsutdrag från kommunstyrelsens sammanträde den 16 september 2019

Protokollsutdrag från kommunstyrelsens arbetsutskott den 28 augusti 2019

Tjänsteutlåtande gällande framtagande av tjänstegarantier i Norrtälje kommun

Bilaga 1. Exempel på tjänstegaranti

Beslutande sammanträde

Yrkanden

Bino Drummond (M) och Robert Beronius (L) yttrar sig och yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut.

Ulrika Falk (S), Olle Jansson (S) och Ann Lewerentz (M) yttrar sig.

Beslutsgång

Ordförande frågar kommunfullmäktige om man kan besluta i enlighet med kommunstyrelsens förslag, som bifalls av Bino Drummond (M) och Robert Beronius (L) och finner att kommunfullmäktige beslutar i enlighet med förslaget.

Beslutet ska skickas till

Barn- och utbildningskontoret

Bygg- och miljökontoret

Kultur- och fritidskontoret

Kommunstyrelsekontoret

Socialkontoret

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON)
Campus Roslagen
Roslagsbostäder
Norrtälje energi