



Kommunstyrelsekontoret

Handläggare: Kerstin Wåhlin
Titel: Strategisk utvecklare
E-post: Kerstin.wahlin@norrtalje.se

Till: Kommunstyrelsens arbetsutskott

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

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

Kommunstyrelsen föreslår:

Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram förhållningsregler för en strategisk samordning och kommunikering av kommunens kvalitetklassificerade och uppföljningsarbete i och med en föreslagen avveckling av tjänstegarantier.

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 tjänsteutlåtandet

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.

Ärendet

Beskrivning

Införande av tjänstegarantier var ett led i kvalitetsarbetet och beslutades i kommunfullmäktige 2019-10-17, (Dnr. KS 2019–744). 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. Genom tjänstegarantins beskrivning fanns en förväntan att minimera gapet mellan förväntan och planerad leverans. Det tydliggörs även hur verksamheten följer upp att leverans sker i enlighet med tjänstegarantin och vad som händer om tjänstegarantin inte uppfylls.

Från och med beslutet i kommunfullmäktige till rapportens sammanställande har kommunen beslutat i nämnderna om ett antal tjänstegarantier som återrapporteras i samband med delårsrapporteringar och årsredovisning/verksamhetsberättelse till respektive nämnd, och vidare sammanställt till kommunfullmäktige i kommunkoncernredovisningen.

Kommunstyrelsekontoret har i verksamhetsplanen för år 2024 fått i uppdrag att se över hur arbetet med kommunens tjänstegarantier ska utformas i syfte att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare. Kommunstyrelsekontoret har tolkat uppdraget som att essensen i uppdraget är att öka servicen och tydliggöra effekterna för kommunens invånare. Utredningen belyser även ett behov av en strategisk samordning och kommunicering av såväl kvalitetshöjande arbete som uppföljning, tillsammans med förväntad leverans och servicenivå till invånare i Norrtälje kommun.

Lagkrav

Ej tillämpligt.

Koppling till gällande styrdokument

Norrtälje kommuns servicepolicy, Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun, Mål och budget och styrmodellen samt internkontrollreglemente för Norrtälje kommun.

Ekonomiska konsekvenser och riskanalys

Förvaltningens förslag bedöms i ett utredningsskede inte innebära några ekonomiska konsekvenser.

Förvaltningens analys och slutsatser

Syftet med rapporten är att föreslå metoder för att öka servicen och synliggöra effekterna för kommunens invånare/företag. I utredningsrapporten beskrivs hur förslaget påverkar effekten av de olika alternativen.

Kommunstyrelsekontoret bedömer att kvalitetsmått och mervärde handlar i grunden om att omfamna betydelsen av den service och tjänster som Norrtälje kommun och koncern levererar och ombesörjer

till invånare/företag inom Norrtälje kommun och vad denne kan förvänta sig. Genom att synliggöra hur leveranser ser utifrån lag och krav kan tjänstegarantier vara ett sätt att möjliggöra insyn.

Utifrån invånare-/företagsperspektivet finns en förståelse för en förväntansbild av att tillgodose sig information om uppdrag, åtgärder och insatser, oavsett i vilken verksamhet och organisation inom kommun och koncernen uppdragen genomförs och utifrån olika kärnuppdrag och arbetsområden. Dessa målsättningar omfattar faktorer och också betonar betydelsen av att kommunicera kommunens leveranser i form av uppdrag, målbild, resultat och i jämförelse till andra kommuner.

Liksom i ett målstyrningssystem är det viktigt att man skapar en förståelse för vad kommunen vill åstadkomma genom en tydlig målkedja, från visioner/strategier, mål antagna av fullmäktige ned till verksamhet och medarbetare. Resultatindikatorerna och därtill hörande resultatmål måste därför kopplas till målkedjan och lyftas in i befintliga styrdokument som till exempel verksamhetsplaner, tjänstegarantier eller motsvarande dokument och därpå synliggöra dessa för kommunens invånare/företag på ett lättillgängligt sätt

Tidplaner

Beslut i kommunstyrelsens arbetsutskott 2024-08-28

Beslut i kommunstyrelsen 2024-09-09

Anette Madsen
Kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Kerstin Wåhlin
Strategisk utvecklare
Kommunstyrelsekontoret

Bilagor

Bilaga 1. Utredningsrapport "Återrapportering av uppdrag från kommunstyrelsens verksamhetsplan 2024", 2024-08-13 (Dnr 2024-461)

Bilaga 2. Sammanträdesprotokoll kommunfullmäktige, beslut om införande av tjänstegarantier 2019-10-17 (Dnr KS 2019-744)

Bilaga 3. Norrtälje kommuns servicepolicy (Dnr 2015-001465 206)

Bilaga 4. Kvalitetspolicy för Norrtälje kommun (Dnr KS 2017-1384)

Beslut skickas till

Samtliga nämnder för kännedom
Samtliga förvaltningsdirektörer
Samtliga Vd:ar vid Norrtälje kommunkoncernbolag
Strategisk utvecklare, kommunstyrelsekontoret
Samtliga avdelningschefer inom kommunstyrelsekontoret