



Kommunstyrelsens arbetsutskott

Handläggare Agneta Sjöberg
Titel: Kvalitetschef
E-post: agneta.sjoberg@norrталje.se

Till kommunstyrelsens arbetsutskott

Framtagande av tjänstegarantier

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår:

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 tjänsteutlåtandet

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.

Bakgrund

Tjänstegarantier är inom såväl offentlig som privat sektor en vanligt förekommande metod att tydliggöra vad som kan förväntas av en viss vara eller tjänst samt vilka eventuella krav på motprestation som ställs. Benämningarna kan variera medan syftet vanligtvis är detsamma.

Tjänstegarantierna ska ge en ömsesidig förståelse för vilka krav och förväntningar som kan ställas på en specifik verksamhet eller myndighetsutövning. De ger även svar på vad som händer om dessa krav och förutsättningar inte infrias samt hur vi följer upp att vi lever upp till det som garanteras.

Uppföljning av efterlevnaden av tjänstegarantierna kommer utgöra en viktig del i kommunens systematiska kvalitetsarbete. Resultatet av uppföljningen kommer även att ge viktigt underlag för analys av hur jämställd vår leverans är, alltså huruvida vår leverans är likvärdig oavsett om den som berörs är kvinna, man, flicka eller pojke.

Koppling till gällande styrdokument

Införande av tjänstegarantier kommer tydliggöra vad såväl invånare som företag kan förvänta sig av såväl myndighetsutövning som verksamhet som vänder sig till dem. Det kommer därmed tydliggöra hur kommunen arbetar för att uppnå beslutade övergripande mål och mått.

Lagkrav

Att införa tjänstegarantier är inte tvingande i lag. Däremot kan innehållet i specifika tjänstegarantier vara direkt beskrivna i form av gällande lagkrav. Ett möjligt nästasteg för de områdena är att tjänstegarantierna ställer tuffare krav på leverans än lagen.



Samberedning

Framtagande av mall avseende rubriker, innehållsmässig omfattning och layout för tjänstegarantierna har skett i samverkan mellan kommunstyrelsekontoret, Bygg- och Miljökontoret samt Barn- och utbildningskontoret. Detta arbete har föregåtts av en omvärldsbevakning av hur tjänstegarantier vanligtvis utformas i andra organisationer.

Framtagande av innehåll i och underhåll av respektive tjänstegaranti med utgångspunkt i framtagen mall kommer respektive förvaltning ansvara för.

Beskrivning 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, men även vilka eventuella motkrav som behöver uppfyllas för att detta ska kunna genomföras. Genom tjänstegarantins beskrivning minimeras förväntansgapet mellan förväntad 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.

Tjänstegarantiernas detaljeringsgrad och omfattning

Tjänstegarantin ska för att vara relevant vara tillräckligt detaljerad för att kunna beskrivas och följas upp specifikt. Den ska samtidigt inte vara alltför detaljerad och avgränsad.

Det kommer på kommunens hemsida finnas en samlingssida som beskriver funktionen och innebörden med tjänstegarantier. Där kommer samtliga tillgängliga tjänstegarantier finnas länkade, för den som vill få helhetssyn över vilka tjänstegarantier som finns. Tjänstegarantin finns även publicerad på relevant verksamhets plats på webben, så den som nyttjar en viss verksamhet eller myndighetsutövning lätt ser att det finns en tjänstegaranti för just detta. Som exempel kan nämnas att det inom den pedagogiska verksamheten planeras för 4 tjänstegarantier, fördelade på tilldelning av förskoleplats, val av skola, tillståndsprovning för aktör som vill starta fristående förskola, samt en tjänstegaranti avseende vuxenutbildning. Inom Bygg- och miljö planeras det för 5 tjänstegarantier: anmälan om miljöfarlig verksamhet, tillstånd till enskilda avlopp, leverans av nybyggnadskarta, samt anmälan respektive ansökan/lov avseende plan- och bygglagen. Tjänstegarantier föreslås införas för de verksamheter som tillhandahåller tjänster respektive myndighetsutövning till invånare och företag.

Konsekvensanalys/riskanalys

Jämställdhetsanalys

Tjänstegarantin i sig ska vara neutral ur ett jämställdhetsperspektiv. Däremot kan uppföljningen av tjänstegarantin ge information till fortsatt analys av och arbete med jämställdhetsintegrering, i det fall det vid uppföljningen visar sig att verksamheten levererar olika väl till kvinnor respektive män, flickor respektive pojkar.

Barnkonsekvensanalys

Tjänstegarantin tydliggör vad invånaren kan förvänta sig av kommunens verksamhet och myndighetsutövning. Genom tydliggörandet kan det därför bli lättare att jämföra sina förväntningar med vad tjänstegarantin utlovar och utifrån detta föra vidare diskussion om hur verksamhetens eller myndighetsutövningens genomförande stämmer överens med barnkonventionens förväntningar. Uppföljningen av tjänstegarantins efterlevnad kommer ge viktig information för barnkonsekvensanalysen.



Ekonomisk analys

Införande av tjänstegarantier kostar i princip nedlagd arbetstid för framtagande av respektive tjänstegaranti. Det krävs inget särskilt systemstöd eller liknande för att hantera tjänstegarantierna. De publiceras i befintlig webbmiljö på kommunens webbplats utan behov av nya moduler.

Tjänstegarantierna kan däremot ge ekonomiska konsekvenser för ansvarig verksamhet då en möjlig följd i det fall att verksamheten inte lever upp till angiven tjänstegaranti kan vara nedsättning av avgiften för tjänsten gentemot invånare eller företag.

Den förväntade konsekvensen vid införande av tjänstegaranti är en ökad effektivitet i verksamheten då förtydligade förväntningar och krav för leveransen till invånare eller företag kommer ge ett incitament till verksamheten att leva upp till tjänstegarantin.

Tidplaner

Beslut om införande av tjänstegarantier tas under kvartal 3. Därefter kommer arbetet påbörjas med framtagande av tjänstegarantier och allt eftersom de har beslutats publiceras på kommunens webbplats. Antalet tjänstegarantier kommer variera mellan förvaltningarna. Det ska vara en skälig omfattning på tjänstegarantierna och de ska vara relevanta.

Ulla-Marie Hellenberg
Kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Agneta Sjöberg
Kvalitetschef
Kommunstyrelsekontoret

Bilagor

I bilaga 1 framgår hur en tjänstegaranti föreslås se ut avseende innehåll och layout.

Beslut 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