



Teknik- och klimatnämndens arbetsutskott

§46

Dnr TKN 2021-302

Tjänstegaranti TKN – Parkeringstillstånd för rörelsehindrad Beslut

Teknik- och klimatnämndens arbetsutskott föreslår:

Teknik- och klimatnämnden beslutar:

Införa tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad i enlighet med tjänsteutlåtande.

Sammanfattning av ärendet

Gatu- och parkavdelningen har tagit fram ett förslag till tjänstegaranti i enlighet med kommunfullmäktiges beslut gällande att alla kommunala verksamheter ska tillhandta tjänstegarantier till invånare och företag. Förslag till tjänstegaranti avser handläggningstid för parkeringstillstånd för rörelsehindrad.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande -Tjänstegaranti gällande handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad
Bilaga 1. Förslag till tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad

Beslutande sammanträde

Beslutsgång

Ordförande frågar om teknik- och klimatnämndens arbetsutskott kan besluta i enlighet med tekniska kontorets tjänsteutlåtandes förslag och finner att nämnden beslutar i enlighet med förslaget.

Beslutet ska skickas till

Tf chef gatu-och parkavdelningen

Tf. teknisk direktör

Kvalitetschef kommunstyrelsekontoret

Kommunikationsavdelningen

Handläggare

gatupark@norrtaelje.se



Tekniska kontoret

Handläggare: Linda Börjesson
Titel: Utvecklingschef
E-post: linda.borjesson@norrtalje.se

Till: Teknik- och klimatnämndens arbetsutskott

Tjänstegaranti gällande handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad

Förslag till beslut

Teknik- och klimatnämndens arbetsutskott föreslår:
Teknik- och klimatnämnden beslutar:
Införa tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad i enlighet med tjänsteutlåtande.

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Gatu- och parkavdelningen har tagit fram ett förslag till tjänstegaranti i enlighet med kommunfullmäktiges beslut gällande att alla kommunala verksamheter ska tillhanda tjänstegarantier till invånare och företag. Förslag till tjänstegaranti avser handläggningstid för parkeringstillstånd för rörelsehindrad.

Ärendet

Beskrivning

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

Gatu- och parkavdelningen har tagit fram ett förslag till tjänstegaranti i enlighet med kommunfullmäktiges beslut gällande att alla kommunala verksamheter ska tillhanda tjänstegarantier till invånare och företag. Förslag till tjänstegaranti avser handläggningstid på tre veckor för parkeringstillstånd för rörelsehindrad. Nuvarande handläggningstid är fyra veckor. Månadsvis redovisas statistik för handläggningstiden, där genomsnittlig handläggningstid framgår. Om gatu- och parkavdelningen inte uppfyller garantin kontaktar ansvarig handläggare sökande och ger information om aktuell handläggningstid. Om tiderna avviker enligt denna tjänstegaranti ses rutinerna över inom ett kvartal.

Lagkrav

Parkeringstillstånd handläggs enligt reglerna om parkeringstillstånd för rörelsehindrade i 13 kapitlet 8 § trafikförordningen (1998:1276) och i Transportstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om parkeringstillstånd för rörelsehindrade (TSFS 2009:73). Att införa tjänstegarantier är inte tvingande i lag.

Koppling till gällande styrdokument

Införande av tjänstegarantier kommer tydliggöra för invånare vad de 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.

Ekonomiska konsekvenser och riskanalys

Tjänstegarantin bedöms inte innebära några ekonomiska konsekvenser då tillståndet är avgiftsfritt. Den förväntade konsekvensen vid införande av tjänstegaranti är en ökad effektivitet i verksamheten då förtydligade förväntningar och krav för leveransen till invånare kommer ge ett incitament till verksamheten att leva upp till tjänstegarantin.

Förvaltningens analys och slutsatser

Tjänstegarantier ses som ett viktigt steg i ökad effektivitet i verksamheten. Införandet av tjänstegaranti är ett led i utvecklingen och riggningen av en ny process vilket har inneburit att statistik gällande handläggningstid kommer att bli möjlig att få fram. I nuläget har uttagningen av statistik och tillhörande rapport i ärendehanteringssystemet påvisat vissa avvikelser och följaktligen är statistiken inte fullt pålitlig. Det kommer initialt krävas en manuell hantering för att följa upp tjänstegarantins efterlevnad. Förvaltningen bedömer att utmaningarna som följer med en ofullständig automatiserad statistik inte ska hindra införandet av tjänstegaranti och därför föreslår förvaltningen att tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad införs.

Tidplaner

Införandet av tjänstegarantin påbörjas 2022-01-01.

Kenneth Eriksson
Tf teknisk direktör
Tekniska kontoret

Tom Johansson
Tf chef gatu- och parkavdelningen
Tekniska kontoret

Bilagor

Bilaga 1. Förslag till tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad

Beslut skickas till

Tf chef gatu-och parkavdelningen
Tf. teknisk direktör
Kvalitetschef kommunstyrelsekontoret
Kommunikationsavdelningen
Handläggare
gatupark@norrtaalje.se



Förslag till tjänstegaranti för handläggning av parkeringstillstånd för rörelsehindrad

Tjänstegarantier är löften till invånare och företag. De ska göra det tydligt vilka förväntningar man kan ha på kommunens tjänster och myndighetsutövning. De tydliggör även vilka eventuella motkrav som gäller för att tjänstegarantierna ska kunna uppfyllas.

Beskrivning

För rörelsehindrade personer som har ett varaktigt funktionshinder som innebär att vederbörande har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand kan ett särskilt parkeringstillstånd utfärdas. Tillståndet kan utfärdas både till rörelsehindrade som själva kör motordrivna fordon och till andra rörelsehindrade som regelbundet behöver hjälp av föraren utanför fordonet.

Kommunen är den myndighet som prövar ansökan och utfärdar eventuella parkeringstillstånd för rörelsehindrade. Ansökan prövas av den kommun där sökanden är folkbokförd eller om sökande inte är folkbokförd i riket, där han eller hon vistas. Kommunen får inte ta ut någon avgift för att pröva ärendet.

Beslut om parkeringstillstånd för rörelsehindrat fattas av gatu- och parkavdelningen som har fått delegation av kommunstyrelsen. Kommunens beslut kan överklagas hos Länsstyrelsen och Länsstyrelsens beslut kan överklagas hos Transportstyrelsen.

Vi ser till att

- samtliga handlingar behandlas med sekretess
- du får brev om komplettering/beslut inom tre veckor
- du delges information om parkeringsregler som gäller
- där Kontaktcenter finns är det möjligt att hämta ut parkeringstillstånd

Du ser till att

- söka parkeringstillståndet i den kommun du är folkbokförd i
- bifoga läkarintyg, id-foto och namnteckning i din ansökan

Uppföljning

Tjänstegarantin följs upp genom månadsvisa kontroller av handläggaren. Månadsvis redovisas statistik för handläggningstiden, där genomsnittlig handläggningstid framgår. Om gatu- och parkavdelningen inte uppfyller garantin kontaktar ansvarig handläggare sökande och ger information om aktuell handläggningstid. Om tiderna avviker enligt denna tjänstegaranti ses rutinerna över inom ett kvartal.

Kontakt

Kontaktcenter

E-post: kontaktcenter@norrtalje.se

Telefon: 0176-71000

POSTADRESS

Box 802, 761 28 Norrtälje
Gatu- och parkavdelningen

BESÖKSADRESS

Estunavägen 14

KONTAKT

0176-710 00

kontaktcenter@norrtalje.se

www.norrtalje.se