

Kommunstyrelsen
Socialdemokraterna
Miljöpartiet
Vänsterpartiet

Svar på motion från Veronica Westergård (KD) med rubriken "Utveckla tjänstegarantierna i Södertälje kommun"

Sammanfattning av ärendet

Veronica Westergård har för Kristdemokraternas räkning föreslagit Kommunfullmäktige följande beslut:

- Att Södertälje kommun antar som målsättning att generellt förenkla och förkorta handläggningen inom service för både medborgare och näringsliv.
- Att Södertälje kommun antar som intention att införa tjänstegarantier inom fler verksamhetsområden, så att medborgare och företag ska veta vad de kan förvänta sig av kommunens service.
- Att Södertälje kommun erbjuder en definierad kompensation i de fall servicen brister och tillhandahåller ett enkelt klagomålsförfarande.

För övrigt se motionens innehåll.

Ärendet

Kommunfullmäktige behandlade på sammanträdet den 29 april 2013 en liknande motion från Mats Siljebrand (FP). Mats Siljebrands förslag till Kommunfullmäktige var då "Att ge Kommunstyrelsen i uppdrag att pröva utmaningsrätt och tjänstegaranti för den kommunala verksamheten i Södertälje". Motionsbehandlingen föregicks då av en omfattande remissrunda till de kommunala nämnderna. Kommunstyrelsen föreslog då avslag på motionen med följande motivering avseende tjänstegarantier:

"När det gäller tjänstegarantier konstaterar Kommunstyrelsen att flera verksamheter redan infört sådana. Detta kan säkerligen utvecklas ytterligare med fler områden som omfattas av tjänstegarantier. Här vilar ansvar på respektive nämnd och kontor att se över sina egna rutiner att förbättra servicen till våra medborgare."

Kommunstyrelsen

Gällande den första beslutssatsen i motionen så finns det sedan tidigare beslut med liknande intentioner på mer detaljerad nivå i mål och budget. Uppföljningen av dessa beslut sker idag i nämnderna och för kommunen som helhet i samband med bokslut.

Kommunstyrelsen noterar att ett liknande förslag om tjänstegarantier hanterats nyligen av Kommunfullmäktige. Kommunstyrelsen menar att förutsättningarna inte förändrats i någon större omfattning sedan april 2013 och att det därför inte är motiverat att remittera förslaget till nämnderna för ytterligare synpunkter. Kommunstyrelsen kvarstår vid sin tidigare bedömning vilket innebär att det inte är motiverat med centrala beslut om tjänstegarantier.

Då den första beslutspunkten i motionen ligger i linje med aktuella styrdokument och att de övriga två beslutspunkterna anses likvärdiga med det förslag som Kommunfullmäktige avslog i april 2013, anses motionen besvarad.

Kommunstyrelsen föreslår Kommunfullmäktige besluta:

Att anse motionen besvarad.

SÖDERTÄLJE KOMMUN
Kommunstyrelsen

2013-08-19

Dnr Rnr



B11A:119

Motion 2013-09-30

Utveckla tjänstegarantierna i Södertälje kommun

Kristdemokraterna

Södertäljes invånare är värda god service och kommunen behöver ständigt arbeta för att stärka förtroendet hos medborgarna. Södertälje är dessutom på alla sätt beroende av att näringslivet framöver utvecklas och kommunen måste därför främja tillväxten, inte bromsa upp den. Därför bör kommunen som en förlängning av det som initierats i bl a "Södertälje Direkt" införa fler tjänstegarantier för att förenkla för företagare och medborgare och tydligt visa vad de kan förvänta sig av de tjänster som kommunen ska leverera.

Det ska gå snabbt och enkelt att få service och beslut i Södertälje kommun. Målsättningen måste vara att handläggningen för olika ärenden förkortas, förenklas och förtydligas väsentligt. Medborgare och företagare ska veta vad de kan förvänta sig av kommunen och vad som händer när kommunen inte lever upp till förväntningarna.

Att utveckla Södertäljes tjänstegarantier innebär att de som bor och/eller verkar i Södertälje får garantier i ett stort spektra av de tjänster kommunen ansvarar för och levererar – vilket alla blir vinnare på! Kommunens personal får en tydligare roll och förväntan, förtroendevalda får en bättre dialog med invånarna och medborgarinflytandet och "kundnöjdheten" ökar.

En föregångare bland kommuner som infört tjänstegarantier är Markaryds kommun. En av de första garantierna de införde rörde bygglovsbeslut, där kommunen började kompensera sökanden med återbetalning av del av avgiften om handläggningen fördröjde trots att ärendet inlämnats komplett. Därefter har tjänstegarantierna i Markaryd såväl som i många andra kommuner kommit att omfatta en lång lista över den service kommuner ska tillhandahålla sina medborgare. Listan kan göras lång över vilka ärenden som kan omfattas av tjänstegarantier – alltifrån sophantering, LSS, företagsetablering, barnomsorgskö, lära-sig-att-läsa-garanti till matdistribution inom hemtjänsten. I oktober 2010 fattade kommunstyrelsen i Södertälje beslut om att införa vissa tjänstegarantier gällande ärendehantering om bygglov, alkoholtillstånd, etableringsfrågor, men därefter har väldigt lite hänt. Kristdemokraterna menar att Södertälje har allt att vinna på att utveckla tjänstegarantierna, kompensationsnivån och införa fler garantier.

Mot bakgrund av det föreslår vi kristdemokrater att kommunfullmäktige beslutar:

- Södertälje kommun antar som målsättning att generellt förenkla och förkorta handläggningen inom service för både medborgare och näringsliv
- Södertälje kommun antar som intention att införa tjänstegarantier inom fler verksamhetsområden, så att medborgare och företag ska veta vad de kan förvänta sig av kommunens service.
- Södertälje kommun erbjuder en definierad kompensation i de fall servicen brister och tillhandahåller ett enkelt klagomålsförfarande.

För Kristdemokraterna i Södertälje,

Veronica Westergård

Kristdemokraterna i Södertälje