



Kf § 156

Dnr 264/2013-101

**Svar på motion om service/tjänstegaranti**

Anders Röhfors, M, och Mats Öhgren, M, har kommit in med en motion till kommunfullmäktiges sammanträde den 27 november 2013, § 137.

Motionärerna menar att det är viktigt att företag upplever att kvaliteten på kommunens tjänster är bra och att de får den service, förståelse och det bemötande som förväntas. Det är företagets behov och intresse som ska stå i centrum. Kommunen måste ständigt arbeta med att förbättra servicen och mottagandet av befintliga och nya företag som kommer i kontakt med kommunen. Ett sätt att tydliggöra vad företaget kan förvänta sig av den service och kvalitet som kommunen faktiskt levererar är att införa tjänste- och servicegarantier i den kommunala verksamheten. Exempel på tjänstegarantier kan vara: Bekräftelse på att ansökan kommit in, hur lång handläggningstiden är (t ex bygglov), möjlighet att få kontakt med kommunens verksamheter under arbetsdagar, bli kontaktad inom en arbetsdag om den man söker inte är på plats eller att endast behöva ringa ett samtal för att komma i kontakt med rätt person.

En utvärdering av tjänstegarantierna behöver också kontinuerligt göras med avseende på deras nivå av företagsvänlighet och service mot företagare. På detta sätt kan tjänstegarantierna utvecklas och kommunens service förbättras.

Motionärerna yrkar att det införs en service- och tjänstegaranti i Arboga kommun.

Kommunfullmäktige beslutar att remittera motionen till kommunstyrelsen. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade vid sitt sammanträde den 21 januari 2014, § 12 att motionen bereds av kommunstyrelseförvaltningen.

Kommunstyrelseförvaltningen har utrett hur kommunens nämnder och Västra Mälardalens Myndighetsförbund arbetar med service- och tjänstegarantier. Kommunen följer förvaltningslagen och gemensamma rutiner finns framtagna för synpunktshantering. Om en synpunkt kommer in via post ska återkoppling ske inom **fem arbetsdagar**. Om synpunkter kommer in via e-post ska återkoppling ske inom **två arbetsdagar**. Svaret ska innehålla ett tack för synpunkten, ett svar på eventuella frågor och en beskrivning av hur synpunkten hanteras.

Utvecklingscentrum har en central roll i kontakten gentemot företag. Enheten håller därför en hög tillgänglighet för frågor från företag på e-post, telefon och brev. Enheten har även som policy att vara tillgängliga



kontorstid för spontana besök för såväl presumtiva nyföretagare som befintliga företag.

Kommunstyrelsen har antagit ett mål om att Arboga kommun ska ha effektiva och tillgängliga tjänster. Uppföljningen visar att Arbogaborna upplever att verksamheterna har en god tillgänglighet och att de får ett gott bemötande. I den senaste mätningen låg resultatet för Arboga kommun över genomsnittet för jämförda kommuner.

Utredningen visar att det inte finns några gemensamt antagna service- eller tjänstegarantier som gäller för Arboga kommun. Nämnderna och förbundet har i stället egna rutiner eller mål för att säkerställa servicen gentemot företag och medborgare. Förvaltningarna ser positivt på att utveckla kommunens kvalitet och service gentemot företag och medborgare. Service- och tjänstegarantierna bör användas för att tydliggöra vad medborgarna i Arboga kan förvänta sig av kommunens service.

Kommunstyrelseförvaltningen anser att service- och tjänstegarantierna ska vara möjliga för nämnderna att leva upp till och inte begränsas till att enbart rikta sig gentemot företag. Varje nämnd bör få i uppdrag att komma med förslag på service- och tjänstegarantier som kan erbjudas inom nämndens verksamhetsområde. Garantierna ska stödja kommunens mål och vision samt vara utmanande för att ta fram bästa möjliga service av verksamheterna. Garantierna behöver kontinuerligt följas upp för att kommunens kvalitet och service ständigt ska kunna utvecklas och förbättras.

Anders Röhfors (M) yrkar, med stöd av Agneta Bode (S) och Dan Avdic Karlsson (V), bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut.

#### **Kommunfullmäktiges beslut**

Nämnderna får i uppdrag att ta fram service- och tjänstegarantier som kan erbjudas inom nämndens verksamhetsområde. Garantierna ska stödja kommunens mål och vision.

Skickas till:  
Motionärerna  
Samtliga nämnder  
Akten