



Kommunstyrelsen

Ks § 151

KS 2012/0046

Motion om tjänstegarantier

Kommunstyrelsens förslag till beslut i kommunfullmäktige

1. Kommunfullmäktige beslutar att införa tjänstegarantier i Mariestads kommun.
2. Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att upprätta förslag till tjänstegarantier inom för kommuninnevånarna strategiskt utvalda verksamhetsområden.

De verksamhetsområden där lagstiftning reglerar kommunernas servicenivå till invånarna och där Mariestads kommun på eget initiativ har ökat servicenivån jämfört med lagstiftning, ska inkluderas och marknadsföras som tjänstegarantier.

Kommunfullmäktige har därmed bifallit motionen.

Bakgrund

Johan Abrahamsson (M) har lämnat en motion om tjänstegarantier. Motionären skriver i motionen att Mariestads kommun måste vara lättillgänglig och serviceinriktad i sin kontakt med kommuninnevånarna. För att uppfylla detta krav ger motionären en rad exempel på områden som skulle kunna omfattas av en tjänstegaranti. Exempelen är bland annat garanterad handläggningstid av bygglovsansökningar och garanti om reglerad vinter- och sommarväghållning.

Motionären pekar vidare på det faktum att flera kommuner idag har tjänstegarantier inom hela det kommunala verksamhetsområdet och anser att Mariestad bör följa dessa kommuners exempel och till att börja med införa ett begränsat antal tjänstegarantier för att sedan utöka efter hand. Motionären föreslår därför att Mariestads kommun tar fram tjänstegarantier inom ett antal områden där tillgänglighet och service till medborgarna är av särskild vikt samt att rutiner tas fram som klargör vad som händer om kommunen inte lever upp till garantin.

Motionen har beretts av chefen för sektor ledning Maria Vaziri samt fritidschef Tomas Ekström som föreslår att:

- Kommunfullmäktige beslutar att införa tjänstegarantier i Mariestads kommun.
- Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att upprätta förslag till tjänstegarantier inom för kommuninnevånarna strategiskt utvalda verksamhetsområden.

Arbetsutskottets förslag

Förslaget överensstämmer med kommunstyrelsens beslut.

Behandling på kommunstyrelsen

Ordförande Johan Abrahamsson (M) tar upp arbetsutskottets förslag till beslut och finner att kommunstyrelsen beslutar enligt förslaget.



Kommunstyrelsen

Ks § 151 (forts.)

Underlag för beslut

Motion från Johan Abrahamsson (M) i vilken han föreslår att Mariestads kommun ska införa tjänstegarantier inom ett antal områden där tillgänglighet och service till medborgarna är av särskild vikt.

Skrivelse av chefen för sektor ledning Maria Vaziri samt fritidschef Tomas Ekström 2014-05-14, Motion om tjänstegarantier.

Kommunfullmäktige

Expedieras till:

(Johan Abrahamsson)

(Chefen för sektor ledning Maria Vaziri)

(Fritidschef Tomas Ekström)

(Kommunsekreterare Malin Eriksson)

MARIESTADS KOMMUN
 Kommunledningskontoret
 2012-05-18
 KS 2012/0046

Motion om tjänstegarantier

Mariestad kommun måste vara lättillgänglig och serviceinriktad i sin kontakt med medborgarna.

Vi menar att för enklare tillstånd och bygglov ska det inte behöva ta längre tid än en högst månad för att få ett beslut.

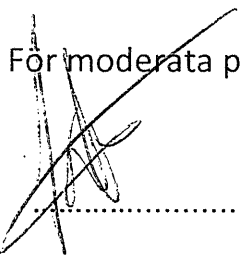
Tjänstegarantier kan innehålla allt ifrån att garantera att medborgarna erhåller information, till t.ex. löfte om att ta bort sandningsgruset inom en viss tid efter vinterns slut. Det ska också framgå vad som händer när kommunen inte uppfyller sitt åtagande. Detta kräver att man har en rutin för hur man hanterar klagomål.

Många kommuner har idag tjänstegarantier inom hela den kommunala verksamheten. Vi anser att vi bör börja med ett begränsat antal för att sedan utöka dessa efter hand.

Man skall redan vid förfrågan på en tjänst få ett besked när man förväntas svar samt vilka uppgifter som vid inlämnade av ärendet saknas för att kunna starta handlägga ärendet.

Vi yrkar därför att :

- Mariestad kommun tar fram tjänstegarantier inom ett antal områden där tillgänglighet och service till medborgarna är av särskild vikt.
- Rutiner tas fram som klargör vad som händer om kommunen inte lever upp till garantin.

För moderata partigruppen

 Johan Abrahamsson



Maria Vaziri
Tomas Ekström

Kommunstyrelsen

Motion om tjänstegarantier

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar att införa tjänstegarantier i Mariestads kommun.

Kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att upprätta förslag till tjänstegarantier inom för kommuninnevånarna strategiskt utvalda verksamhetsområden. De verksamhetsområden där lagstiftning redan reglerar Mariestads servicenivå till kommuninnevånarna och kommunen med eget initiativ har ökat servicenivån jämfört med lagstiftning ska också räknas till och marknadsföras som tjänstegarantier.

Kommunfullmäktige har därmed bifallit motionen.

Bakgrund

En motion om tjänstegarantier har inkommit från Johan Abrahamsson (m). Motionären skriver i motionen att Mariestads kommun måste vara lättillgänglig och serviceinriktad i sin kontakt med kommuninvånarna. För att uppfylla detta krav ger motionären en rad exempel på områden som skulle kunna omfattas av en tjänstegaranti. Exempelen är bland annat garanterad handläggningstid av bygglovs-ansökningar och garanti om reglerad vinter- och sommarväghållning. Motionären pekar vidare på det faktum att flera kommuner idag har tjänstegarantier inom hela det kommunala verksamhetsområdet och anser att Mariestad bör följa dessa kommuners exempel och till att börja med införa ett begränsat antal tjänstegarantier för att sedan utöka efter hand. Motionären yrkar därför att:

Mariestads kommun tar fram tjänstegarantier inom ett antal områden där tillgänglighet och service till medborgarna är av särskild vikt.

Rutiner tas fram som klargör vad som händer om kommunen inte lever upp till garantin.

Underlag för beslut

Sektorschefen och fritidschefens gemensamma tjänsteskrivelse.

Maria Vaziri
Sektorschef

Tomas Ekström
Fritidschef