

- kommunfullmäktige   
kommunstyrelsen   
övriga nämnder   
förvaltning

# Plan för införande av servicegarantier

---

Fastställt av kommunfullmäktige 2009-02-09 § 140



## **Övergripande principer för införandet av servicegarantier i Jönköpings kommun**

KF 2008-01-31

### **Sammanfattning**

Kommunfullmäktige fattade 2008-01-31 beslut enligt följande formulering; "Beslut om införandet av servicegarantier ska tas av kommunfullmäktige där övergripande principer för införandet av servicegarantier i Jönköpings kommun anges".

Följande tjänsteskrivelse är sammanställd för att ange principer för införandet (framtagandet) av kommunala servicegarantier, vilka enligt Kommunfullmäktige beslutat Kommunprogram (2007-03-29/30) skall omfatta välfärdsområdet och teknisk service. I arbetet med att ta fram övergripande principer för införandet av servicegarantier har samråd skett med tekniska förvaltningen. Tjänsteskrivelsen omfattar inte specifika förslag på servicegarantier inom äldreomsorgen. Detta med bakgrund av Kommunfullmäktiges beslut 2008-01-31, § 15, där Socialnämndens förslag till införandet av servicegarantier med rätt till kompensation godkänns som underlag för nämndens fortsatta arbete med att införa servicegarantier inom sitt ansvarsområde.

### **Beslutsunderlag**

Kommunfullmäktiges beslut 2008-01-31, § 15.

### **Förslag till Socialnämnden**

- Tjänsteskrivelsen godkänns och överlämnas till kommunfullmäktige för vidare hantering.

### **Ärende**

Syftet med servicegarantier är att förtydliga innehållet i kommunens tjänster och service gentemot dess invånare. Vidare syftar servicegarantin till att ange en viljeinriktning för den kommunala verksamheten och är därmed ett vägledande dokument för den personal eller annan utförare som genomför kommunens åtaganden. Nedanstående rubriker anger förslag på övergripande principer för införandet av servicegarantier och förutsätter en praktisk tillämpning vid införandet i varje enskilt fall.

### *Ett tydligt informationsvärde för kommunens invånare*

Servicegarantier syftar bland annat till att beskriva en tjänst för att förtydliga dess kvalitet och innehåll. Därmed är det centralt att servicegarantin ger information utöver det som redan är känt eller förväntat. Servicegarantin kan ge information om när service kan ges eller vilket innehåll som en viss tjänst inbegriper. Att som äldre få en matlåda levererad till sin bostad är säkert känt bland många. Vad som kanske är mindre känt är huruvida man kan välja mellan olika rätter, i vilken omfattning man kan få varm mat varje dag, hur maten är sammansatt och om dryck och dessert ingår. Servicegarantier kan bidra att förtydliga innehållet och därmed spegla den enskildes förväntningar på kommunala tjänster avseende vad tjänsterna omfattar och inte omfattar.

vad gäller dess innehåll och karaktär. Detta är en viktig del i att förtydliga innehåll och kvalitet i en särskild tjänst. Garantin ska även innehålla ett konkret och uppföljningsbart löfte. Detta löfte skall vara så utformat att det är objektivt möjligt att skilja på om ett löfte infriats eller ej. Därmed handlar ofta det konkreta löftet om tidsrymder, mått med mera. Det är dock angeläget att understryka att löftet är en del av servicegarantin.

- Namn på tjänsten
- Beskrivning av tjänsten
- Vad vi lovar
- Vad förväntar vi oss av mottagaren av tjänsten
- Vart mottagaren vänder sig om det inte fungerar.

För att en tjänst ska kunna utföras krävs ofta att brukaren av tjänsten tillhandhåller information eller ställer vissa resurser till förfogande för att tjänsten skall kunna utföras enligt den beskrivning som sammanställts. Vad kommunen förväntar sig av mottagaren av tjänsten är därför viktigt att beskriva. Vidare är det angeläget att beskriva vart mottagaren vänder sig när löftet inte kan infrias och vilka åtgärder som kommunen förbinder sig att vidta.

#### *Tydlig rutin för klagomål och återkoppling*

Erfarenheter från andra kommuner visar även på betydelsen av att garantier bör ha en tydlig koppling till vad som inträffar om ett löfte inte uppfylls. Vissa kommuner har tydliga hänvisningar till journummer eller beskriver klagomålsrutiner. Centralt är att även ge återkoppling till berörd person när olika åtgärder vidtagits samt förklara vad kommunen vidtagit för åtgärder för att i framtiden förhindra liknande situationer.

I Socialförvaltningens brukarundersökningar framkommer bland annat att cirka 50 % av brukarna inom hemtjänsten inte känner till hur man klagar, vilket säkert är giltigt för flera kommunala verksamheter. Detta konstaterande kan i sig vara ytterligare skäl till att utforma servicegarantier som förtydligar rutiner för klagomål.

Servicegarantier i Jönköpings kommun ska ha en tydlig klagomålsrutin kopplad till servicegarantin. Ett första viktigt steg är att arbeta fram tydliga forum dit brukare och medborgare kan vända sig. Kommunens arbete med att under 2009 starta ett särskilt kontaktcenter kan ses som en sådan arena dit medborgaren kan vända sig och där tillgängligheten är hög. När enskilda kontakter kommunen med klagomål som är kopplat till kommunens servicegarantier bör den enskilde få en skriftlig bekräftelse på vem som tagit emot ärendet, vem som är ansvarig för den vidare handläggningen och inom vilken tidsram som en återkoppling skall ges från kommunen kring det aktuella klagomålet. Viktigt är att tiderna mellan det att klagomål har framförts till det att kommunen återkopplat åtgärder till den enskilde inte är för långa. I det förslag som Socialförvaltningen utarbetat anses sju dagar vara en rimlig tidsperiod.

För kunna utveckla en gemensam klagomålsrutin kommer ett särskilt ärendehanteringssystem att behöva utvecklas. Ett sådant system finns upphandlat av Socialförvaltningen, vilket även kan inbegripa flera förvaltningar och användare.

#### *Kompensationer*

I vissa kommuner förekommer parallellt med en klagomålsrutin att särskild kompensation betalas ut som en effekt av kommunen inte fullgjort sin servicegaranti. I kommuner som inför

samordning av arbetet kring införandet av servicegarantier fastställs.

### *Sammanfattning*

Syftet med servicegarantier är att förtydliga innehållet i kommunens tjänster och service gentemot dess invånare. Vidare syftar servicegarantin till att ange en viljeinriktning för den kommunala verksamheten och är därmed vägledande dokument för den personal som genomför kommunens åtaganden. Viktigt att beakta är att servicegarantier både kan omfatta nämndsspecifika ansvarsområden så väl som övergripande områden (påverkan, tillgänglighet med mera). Principer för införandet av servicegarantier baseras på följande:

- Ett tydligt informationsvärde för kommunens invånare
- Relevanta för medborgare och brukare
- Gemensamma begrepp och struktur för utformning och layout
- Tydlig rutin för klagomål och återkoppling
- Förekomst av kompensationer
- Former för uppföljning
- Revidering
- Organisering och samordning

Stefan Österström, Utvecklingschef