

Rutiner för tjänstegarantier i Markaryds kommun

Utöver vad som anges i de av kommunfullmäktige fastställda riktlinjerna för tjänstegarantier har kommunstyrelsen 08-10-14, §178 beslutat att följande rutiner ska gälla fr o m 08-11-01.

Chefernas ansvar

Cheferna ska:

- ha övergripande kunskaper om kommunens tjänstegarantier
- se till att den egna förvaltningens garantier är väl kända bland brukarna av förvaltningens tjänster
- se till att den egna förvaltningens garantier är väl kända bland förvaltningens medarbetare
- se till att garantier tillhandahålls till dem som efterfrågar dem
- se till att innehållet i de garantier som berör den egna verksamheten är uppfyllt
- se till att det är enkelt, för den som vill, att klaga om en garanti inte är uppfyllt
- se till att det som går att ställa tillrätta när en garanti inte är uppfyllt ställs tillrätta
- se till att kompensation erbjuds när detta ingår i garantin
- föra statistik över uppfyllelsen av den egna verksamhetens garantier
- använda garantierna för att förbättra den egna verksamheten

Medarbetarnas ansvar

Medarbetarna ska:

- ha övergripande kunskaper om kommunens tjänstegarantier
- känna till sin egen förvaltnings tjänstegarantier
- informera brukare/medborgare om den egna verksamhetens tjänstegarantier
- tillhandahålla tjänstegarantier
- uppfylla innehållet i den egna verksamhetens tjänstegarantier
- bistå den som vill klaga på att en tjänstegaranti inte är uppfyllt
- utan dröjsmål rapportera till närmaste chef när en tjänstegaranti inte är uppfyllt

När en tjänstegaranti inte uppfylls

En medborgare/brukare som anser att en tjänstegaranti inte är uppfyllt kan påtala detta för en medarbetare i Markaryds kommun. Denne ska då antingen själv ställa tillrätta det som blivit fel - om detta är möjligt - och erbjuda kompensation när detta ingår i garantin eller överlämna klagomålet till berörd medarbetare eller chef.

När en tjänstegaranti inte uppfyllts ska brukaren/medborgaren alltid erhålla en ursäkt.

Klagomål på att en tjänstegaranti inte är uppfyllt kan även lämnas via kommunens synpunktshanteringsystem. Om så sker ska ansvarig chef dels handlägga klagomålet i enlighet med hur chefernas ansvar beskrivits ovan samt dels handlägga ärendet i enlighet med riktlinjer och rutiner för synpunktshanteringen.

Kompensation

Kompensationen ska stå i relation till skadan som skett och den ska ges så snabbt som möjligt. Kompensation i form av kontanter ska inte utgå vid biståndbedömda tjänster.

Information

När kommunfullmäktige antagit det kommande årets tjänstegarantier ska dessa publiceras på kommunens hemsida. Publiceringen ska ske den första veckan varje år. I början av varje år ska även aktuella tjänstegarantier framställas på papper. Både på hemsidan och i pappersform ska den framtagna kommunövergripande mallen användas. Tjänstegarantierna ska finnas lätt tillgängliga.

Information om tjänstegarantierna ska ingå som en del i introduktionen av nyanställda.

Utvärdering

Varje förvaltning ska årligen utvärdera hur den egna förvaltningens tjänstegarantier fungerar. Härvid ska förvaltningarna ta reda på hur väl det som beskrivits i riktlinjer och rutiner för tjänstegarantier har uppfyllts. I utvärderingarna bör brukare/medborgare involveras.