

Riktlinjer för tjänstegarantier i Markaryds kommun

Antagna av Kommunfullmäktige 2008-10-30, §103. Gäller fr o m 2008-11-01

Dessa riktlinjer avser samtliga nämnders hantering av tjänstegarantier i Markaryds kommun.

Bakgrund

Tjänstegarantier infördes i Markaryds kommun år 2002. Sedan införandet har kommunfullmäktige årligen fattat beslut om vilka tjänstegarantier som ska finnas i kommunen. Några av kommunfullmäktige antagna riktlinjer för tjänstegarantier har inte funnits tidigare. Tjänstegarantierna är en del av kommunens styrsystem.

Definition

Med tjänstegaranti menas ett kommunalt åtagande gentemot den som tjänsten riktas till vilket innebär att kommunen har fullt ut ansvar för att det som utlovas också levereras.

Ansvarsfördelning

Kommunfullmäktige fastställer riktlinjer för tjänstegarantier. Kommunstyrelsen, eller den kommunstyrelsen utser, beslutar om vilka rutiner som ska gälla. Respektive nämnd ansvarar för att erforderliga resurser ställs till förfogande för hanteringen av tjänstegarantierna.

På förslag från nämnderna/styrelsen beslutar kommunfullmäktige årligen vilka tjänstegarantier som ska finnas i kommunen. Beslutet tas i och med att beslutet om budgeten för det kommande året tas. I planeringsdirektiven fastställer fullmäktige hur processen för att ta fram budget, mål och tjänstegarantier ska bedrivas under året.

När förslag till nya eller reviderade tjänstegarantier tas fram bör detta ske i samverkan mellan medborgare, politiker och medarbetare.

Varje nämnd/styrelse ansvarar för att uppfylla sina tjänstegarantier. Om en tjänstegaranti omfattar flera nämnder/styrelsen regleras ansvaret mellan nämnderna/styrelsen.

Om kommunen lägger ut verksamhet på entreprenad ansvarar kommunen ändå för innehållet i tjänstegarantierna i förhållande till medborgarna. Vid upphandling bör kommunen beskriva på vilket sätt entreprenören ska hantera de garantier som berör den verksamhet som ska upphandlas.

Omfattning

De fyra verksamhetsdrivande nämnderna/styrelsen tar årligen fram förslag till hur många tjänstegarantier nämnderna/styrelsen anser att respektive nämnd/styrelse ska ha samt vilka områden garantierna ska omfatta. En tjänstegaranti kan omfatta verksamhet som berör flera nämnder/styrelsen. Nämnderna/styrelsen kan ta fram förslag till kommunövergripande tjänstegarantier.

Syfte

Syftet med tjänstegarantier i Markaryds kommun är:

- att tydliggöra innehållet i kommunens tjänster

- att medborgarna ska veta vad de kan förvänta sig av kommunen
- att medborgarna ska erhålla tjänster av god kvalitet
- att förbättra medborgarnas möjlighet till delaktighet, dialog och inflytande
- att förbättra verksamheten
- att marknadsföra kommunen

Innehåll

Tjänstegarantierna ska innehålla:

- Beskrivning av tjänstens innehåll
- Beskrivning av vad som utlovas
- Beskrivning av vad kommunen förväntar sig av brukaren/medborgaren
- Beskrivning av kompensationen
- Beskrivning av rutiner när kommunen inte uppfyller en garanti

Tjänstegarantier bör:

- Ha en tydlig koppling till medborgarnas behov
- Uppfattas som viktiga och meningsfulla av medborgarna
- Vara realistiska
- Vara tydliga och enkla att förstå
- Vara mätbara
- Vara väl kända - av medborgarna och medarbetarna
- Inte garantera det självklara

Redovisning och utvärdering

Efter varje tertial sammanställer styrelsen/nämnderna vid hur många tillfällen styrelsen/nämnden inte hållit vad den lovat, orsakerna härtill samt vad som gjorts för att förbättra uppfyllandet av garantierna.

Därutöver görs årligen en kommunövergripande utvärdering av hur tjänstegarantierna fungerar i kommunen.