

Kf §

3.a. Motion om införande av servicelöften

Dnr 2017/255-109

Harald Hjalmarsson (M) har i skrivelse inkommen 26 juni 2017 väckt en motion om införande av servicelöften.

I motionen framförs att servicelöften är till för att på ett tydligt sätt beskriva vad kunder och medborgare kan förvänta sig av en tjänst; vad tjänsten innehåller, vilka eventuella förväntningar som finns på kunder och medborgare samt hur kommunen hanterar situationer där kunder och medborgare inte tycker att löftet uppfylls.

Motionären yrkar att kommunstyrelsens förvaltning ges i uppdrag att redovisa hur en modell med servicelöften kan införas inom kommunen.

Handlingar i ärendet:
Harald Hjalmarssons (M) motion inkommen 26 juni 2017

Justerandes sign

Kommunfullmäktige
593 80 Västervik

0490-25 40 00 (tfn)
0490-25 40 61 (fax)

www.vastervik.se
kommunfullmaktige@vastervik.se

Motion

Införande av servicelöften

Västervik ska vara en kommun där besökare och invånare trivs och känner sig välkomna. Det betyder att kontakten med kommunen ska kännetecknas av öppenhet, engagemang och professionalitet.

Oavsett vem man söker kontakt med eller vilken av kommunens tjänster man använder sig av ska man kunna uppleva god tillgänglighet och ett gott bemötande.

Exempel på servicelöften:

- Vi utgår från ditt önskemål, din situation och det behov av information, hjälp eller stöd som du har.
- Det ska räcka med ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.
- Om den du söker inte är på plats kommer du att bli kontaktad inom två arbetsdagar.
- Du får svar på brev inom fem arbetsdagar. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi vem som handlägger ditt ärende.
- Du får svar på e-post inom två arbetsdagar. Behöver vi längre tid på oss meddelar vi vem som handlägger ditt ärende.
- Gäller ärendet myndighetsutövning så lovar vi ett beslut inom en viss tid.
- Vi försöker lägga besök på tider som passar dig.
- Du kan använda kommunens olika e-tjänster och sociala medier som du når via kommunens webbplats dygnet runt.
- Vi uttrycker oss klart och tydligt i tal och skrift.

Om servicelöften

Servicelöften är till för att på ett tydligt sätt beskriva vad du som kund och medborgare kan förvänta dig av en tjänst. Det ska klart och tydligt framgå vad tjänsten består av, vilka eventuella förväntningar som finns på dig som kund och medborgare samt hur kommunen hanterar situationer där du inte tycker att löftet uppfylls.

Yrkande

Att kommunstyrelsens förvaltning ges i uppdrag att redovisa hur en modell med servicelöften kan införas inom kommunen.

Harald Hjalmarsson (M)