

Kf §  
Ks § 97

### **23. Motion om införande av servicelöften – återremiss**

Dnr 2017/255-109

Harald Hjalmarsson (M) har 26 juni 2017 lämnat in en motion om införande av servicelöften. Motionären yrkar att kommunstyrelsens förvaltning ges i uppdrag att redovisa hur en modell med servicelöften kan införas i kommunen.

Kommunstyrelsens förvaltning skriver 28 februari 2018 att kommunen är i uppstarten av arbetet med att införa flera system och implementering av en kvalitetspolicy. Det är därför inte möjligt att redan nu bedöma om införande av servicelöften är den bästa vägen att gå för att utveckla servicen för våra medborgare.

#### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att avslå motionen om införande av servicelöften med hänvisning till redogörelsen i kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 28 februari 2018.

#### **Yrkande**

Ordföranden med instämmande av Harald Hjalmarsson (M) yrkar att kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige återremittera motionen till kommunstyrelsen för besvarande senast mars 2019.

Ordföranden finner att kommunstyrelsen bifallit sitt eget m.fl. yrkande.

#### **Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta**

att återremittera motionen till kommunstyrelsen för besvarande senast mars 2019.

Handlingar i ärendet:  
Kommunstyrelsens beslut 2018-03-12, § 97  
Kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 28 februari 2018  
Harald Hjalmarssons motion 26 juni 2017

Expedieras till:  
Kommunstyrelsen

---

Justerandes sign

2018-02-28

Kanslichef  
Elisabet Olsson  
0490-25 40 69  
elisabet.olsson@vastervik.se

Kommunstyrelsen

## Motion om införande av servicelöften – förslag till svar

### Bakgrund och beskrivning av ärendet

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

Kommunfullmäktige beslutade 2017-09-25, § 187 att remittera motionen till kommunstyrelsen för beredning.

Servicelöften, eller servicegarantier som vissa kallar det, har införts i flera kommuner i Sverige. Kävlings, Arboga, Mölndal och Karlstad är några kommuner som presenterar detta på sina hemsidor.

Västerviks kommun har i dokumentet Vision 2030 uttryckt som ett av flera prioriterade utvecklingsområden att skapa en attraktiv och trygg kommun med bred service vars främsta uppgift är att finnas till för sina medborgare. Professionellt bemötande och service som genomsyrar hela organisationen är också prioriterat. Det är en tydlig inriktning för kommunen att arbeta för en bra service gentemot våra medborgare.

### Ärendets beredning och förvaltningens ställningstagande

Flera projekt som syftar till att förbättra styrning, ledning och kvalitet i organisationen pågår. Införandet av ett nytt dokument- och ärendehanteringssystem samt kvalitetsledningssystem är projekt som pågår och inte har implementerats ännu. Införande av e-tjänster för våra medborgare inom ett antal av kommunens verksamheter är också ett pågående arbete. De interna systemen ska underlätta för organisationen att skapa ordning och reda. Detta är en förutsättning för att skapa goda rutiner och tydlighet i våra verksamheter. Det i sin tur är en viktig grund för möjligheten att ge god service till och skapa tydlighet för våra medborgare.

En kvalitetspolicy har tagits fram och antagits av kommunfullmäktige. Policyn fokuserar på de tre delarna kundorientering, helhetsperspektiv och ständiga förbättringar. Genom policyn klargörs det kundfokus som ska gälla i hela kommunkoncernen.

Införandet av ett kvalitetsledningssystem innebär att vi arbetar mot en certifiering enligt standarden ISO 9001:2015. Den bygger på sju grundprinciper varav en av dem är kundfokus. I arbetet med kvalitetsledningssystemet ingår att ta fram olika verksamhetsprocesser. Tanken är att dessa ska kunna visualiseras för att skapa tydlighet. Till exempel skulle en handlägningsprocess av ett ärende kunna visas på ett sätt så att en kund/medborgare kan följa var ett ärende befinner sig. Genom att helt digitalisera vissa processer kan servicen också förbättras.

Kvalitetspolicyn och arbetet med ett kvalitetsledningssystem är viktiga steg mot en organisation som genomsyrar ett service- och kvalitetstänkande. Detta måste brytas ner på verksamhetsnivå så att det blir tydligt vad varje verksamhet behöver göra för att uppfylla kvalitetspolicyn. Det är viktigt att det är chefer och medarbetare själva som ser över vad som är möjligt i just deras verksamhet. Servicelöften skulle kunna vara en del. Vår uppfattning är dock att det inte är rätt läge att skapa servicelöften nu. Att skapa dem utan att veta att vi har en organisation som är rustad för att leva upp till dem skulle riskera att försämra den upplevda servicen. För att avgöra om servicelöften är det bästa sättet att utveckla servicen mot medborgarna behöver vi först ha fått ett systemstöd på plats, kartlagt våra processer i verksamheterna och utvecklat nya arbetssätt som en följd av detta.

#### Sammanfattning av ställningstagande

Vi är i uppstarten av arbetet med införande av flera system och implementeringen av en kvalitetspolicy. Det är inte möjligt att redan nu bedöma om införande av servicelöften är den bästa vägen att gå för att utveckla servicen för våra medborgare. Det är också viktigt att ta hänsyn till hur många koncernövergripande utvecklingsarbeten som sker samtidigt. Om vi ska uppnå kvalitet och engagemang i dessa arbeten så bör det inte pågå alltför många parallella projekt. Det är av samma anledning viktigt att det finns en röd tråd i utvecklingsarbetena och att de kommer i en logisk följd. Att fatta beslut om att införa servicelöften i detta skede skulle vara att gå händelserna i förväg och riskera att försämra införandet av övriga kvalitetsprojekt. Därför föreslår vi att motionen avslås.

#### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att avslå motionen om införande av servicelöften med hänvisning till redogörelsen i kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 28 februari 2018.

Anders Björlin  
Kommundirektör

Elisabet Olsson  
Kanslichef

Esbjörn Grandalen  
Processledare

Kommunstyrelsen Västerviks kommun
Inkom 2017 -06-26
Dnr Dpl
Hid



## 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:

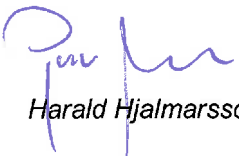
- Vi utgår från ditt önskemål, din situation och det behov av information, hjälp eller stöd som du har.
- Det ska räcka med ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.
- Om den du söker inte är på plats kommer du att bli kontaktad inom två arbetsdagar.
- Du får 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)