



Ks § 55

Motion om införande av servicelöften – svar

Dnr 2017/255-109

Harald Hjalmarsson (M) har 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.

Kommunstyrelsens förvaltning lämnade i skrivelse 28 februari 2018 ett förslag till svar på motionen. Förslaget var att avslå motionen med hänvisning till redogörelsen i skrivelsen. Kommunfullmäktige beslutade 2018-03-26, § 78 att återremittera motionen till kommunstyrelsen för besvarande senast mars 2019.

Kommunstyrelsens förvaltning lämnar i skrivelse 13 mars 2019 ett förslag till svar på motionen. Förvaltningen skriver att kommunen fortfarande är mitt uppe i arbetet med att införa ett kvalitetsledningssystem och dokument- och ärendehanteringssystem och implementera den kvalitetspolicy som kommunfullmäktige har beslutat om. I sin skrivelse ger förvaltningen även några exempel på servicelöften som idag finns i verksamheterna.

Förvaltningen skriver att i stället för att uttala att servicelöften ska införas i hela organisationen så aktualiseras servicefrågan inom kommunens alla verksamheter på ett naturligt sätt i och med arbetet med det nya kvalitetsledningssystemet.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att förklara motionen om införande av servicelöften besvarad med hänvisning till redogörelserna i kommunstyrelsens förvaltnings skrivelser 28 februari 2018 samt 12 mars 2019.

Yrkanden

Ordföranden med instämmande av Harald Hjalmarsson (M), Tommy Ivarsson (SD) och Lars-Inge Karlsson (KD) yrkar bifall till motionen med tillägget att ge kommunstyrelsens förvaltning i uppdrag att återkomma med förslag på verksamhet eller verksamheter att starta upp med och att ha som inriktning verksamheter där företag berörs i första hand.

Ordföranden finner att kommunstyrelsen bifallit yrkandet.

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att bifalla motionen om införande av servicelöften, samt

att ge kommunstyrelsens förvaltning i uppdrag att återkomma med förslag på verksamhet eller verksamheter att starta upp med och att ha som inriktning verksamheter där företag berörs i första hand.

Justerandes sign



Ks § 55 forts.

Handlingar i ärendet:
Kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 13 mars 2019
Kommunfullmäktiges beslut 2019-03-26, § 78
Kommunstyrelsens beslut 2018-03-12, § 97
Kommunstyrelsens förvaltnings skrivelse 28 februari 2018
Kommunfullmäktiges beslut 2017-09-25, § 187
Motion inkommen 26 juni 2017

Expedieras till:
Kommunfullmäktige

Justerandes sign

2019-03-13

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

Kommunstyrelsen

Motion om införande av servicelöften – förslag till svar efter återremiss

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. Kommunstyrelsens förvaltning lämnade i skrivelse 28 februari 2018 ett förslag till svar på motionen. Förslaget var att avslå motionen med hänvisning till redogörelsen i skrivelsen. Kommunfullmäktige beslutade 2018-03-26, § 78 att återremittera motionen till kommunstyrelsen för besvarande senast mars 2019.

Ärendets beredning och förvaltningens ställningstagande

Förvaltningen redogjorde i sin tidigare skrivelse 28 februari 2018 för det arbete som pågår för att förbättra styrning, ledning och kvalitet i organisationen. Förvaltningens svar sammanfattades i skrivelsen på följande sätt:

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.

Ett år har gått sedan svaret skrevs och vi är fortfarande i mitt uppe i arbetet med att införa kvalitetsledningssystem och dokument- och ärendehanteringssystem och implementera den kvalitetspolicy som kommunfullmäktige har beslutat om. Vi är inte



klara med att kartlägga våra processer och har inte ännu systemstöd på plats. Vi ser heller inte att det är självklart att just servicelöften är det bästa sättet att säkerställa kvalitet och service gentemot våra medborgare. Det finns många sätt att göra detta på. Nedan följer några exempel på hur vi redan idag arbetar med detta i våra verksamheter.

- Vi som mål att svara på 95 % av alla inkommande samtal till kommunens växel inom 60 sekunder (utfallet under 2018 var 95 %).
- Enligt våra riktlinjer för kommunikation ska en person som skickar mejl till oss få svar eller bekräftelse på att vi har mottagit mejlet inom två dagar. Om det inte går att ge svar inom två dagar ska avsändaren meddelas när svaret kommer att skickas.
- Vi har tagit fram och utarbetat prioriteringskriterier för detaljplanearbetet för att tydliggöra tidsåtgång och förväntad väntetid samt handläggningstid.
- Vi har en garanterad leveranstid vad det gäller nybyggnadskartor och andra måttjänster.
- Vi arbetar med att se över vilka insatser som behövs för att förbättra kommunens företagsklimat. Det skulle till exempel kunna handla om att visualisera olika processer för medborgaren. Det kan också vara att tydliggöra vilka handläggningstider man kan förvänta sig och vad som förväntas av företagaren för att dessa tider ska kunna hållas.
- Flera av kommunens verksamheter har lagstadgade tidsgränser på handläggning av vissa typer av ärenden (till exempel olika ansöknings- och anmälningsärenden).

Istället för att uttala att servicelöften ska införas i hela organisationen ser vi att arbetet med kvalitetsledningssystemet naturligt aktualiserar servicefrågan inom kommunens alla verksamheter. En av de sju grundprinciperna i kvalitetsledningssystemet är **Kundfokus** där det primära fokuset är att uppfylla kundkrav och att sträva efter att överträffa kunders förväntningar. Möjliga åtgärder som lyfts fram i ISO-standarden är:

- Identifiera vilka direkta och indirekta kunder som har nytta av organisationen.
- Förstå kunders aktuella och framtida behov och förväntningar.
- Koppla organisationens mål till kunders behov och förväntningar.
- Kommunicera kunders behov och förväntningar inom hela organisationen.
- Planera, konstruera, utveckla, producera, leverera och ge stöd för produkter och tjänster på så sätt som uppfyller kunders behov och förväntningar.
- Mäta och övervaka kundtillfredsställelse och vidta lämpliga åtgärder.
- Identifiera intressenters behov och förväntningar och med ledning av detta vidta åtgärder som kan påverka kundtillfredsställelsen.
- Aktivt hantera relationer med kunder för att nå hållbar framgång.

Detta arbete blir djupgående i varje verksamhet för att säkerställa hur vi bäst uppfyller kunders krav och överträffar deras förväntningar. Det kan resultera i en mängd åtgärder i verksamheterna som ska bidra till ökad kundtillfredsställelse. Införande av servicelöften kan vara en av dessa åtgärder.



Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att förklara motionen om införande av servicelöften besvarad med hänvisning till redogörelserna i kommunstyrelsens förvaltnings skrivelser 28 februari 2018 samt 12 mars 2019.

Anders Björlin
Kommundirektör

Elisabet Olsson
Kanslichef

Esbjörn Grandalen
Processledare

Kf § 78

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.

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att återremittera motionen till kommunstyrelsen för besvarande senast mars 2019.

Kf § 78

Yrkande

Harald Hjalmarsson (M) föredrar sin motion och yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.

Lars-Inge Karlsson (KD) deltar förutom motionären i debatten.

Proposition

Ordföranden ställer kommunstyrelsens förslag under proposition och finner att kommunstyrelsen har bifallit förslaget.

Kommunfullmäktige beslutar

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

Kommunfullmäktige
593 80 Västervik

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


www.vastervik.se
kommunfullmaktige@vastervik.se

Ks § 97

Motion om införande av servicelöften – förslag till svar
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 förvaltnings skrivelse 28 februari 2018
Harald Hjalmarssons motion 26 juni 2017

Expedieras till:
Kommunfullmäktige

Justerandes sign

Kommunstyrelsen
593 80 Västervik

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

www.vastervik.se
kommunstyrelsen@vastervik.se

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. Kävlinge, 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

Kf § 187

Motion om införande av servicelöften

Dnr 2017/255-109

Harald Hjalmarsson (M) har i skrivelse inkommen 26 juni 2017 väckt en motion (bilaga) 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.

Motionen föredras i samband med besvarandet.

Yrkande

Ordföranden yrkar att motionen remitteras till kommunstyrelsen för beredning och finner att kommunfullmäktige har bifallit yrkandet.

Kommunfullmäktige beslutar

att remittera motionen om införande av servicelöften till kommunstyrelsen för beredning.

Handlingar i ärendet:
Harald Hjalmarssons (M) motion inkommen 2017-06-27

Expedieras till:
Kommunstyrelsen

Justerandes sign



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:

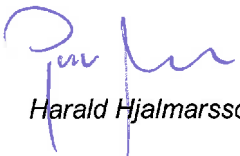
- Vi utgår från ditt önskemål, din situation och det behov av information, hjälp eller stöd som du har.
- Det ska räcka med ett samtal till kommunen för att komma i kontakt med en person som kan hjälpa dig.
- Om den du söker inte är på plats kommer du att bli kontaktad inom två arbetsdagar.
- Du får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