

**Kommunfullmäktige**

§ 185

Dnr KS 693/11

Kommunövergripande servicegarantier**Beslut**

Kommunfullmäktige beslutar följande

De kommunövergripande servicegarantierna "Bemötande och service", "Tillgänglighet" och "Klagomål och synpunkter" fastställs.

Uppdra till kommunstyrelsen att återrapportera uppföljningen av servicegarantierna i samband med årsredovisningen.

Ärendet

Kommunfullmäktige gav kommunstyrelsen i uppdrag i budget 2011 att ta fram servicegarantier. Dessa kommunövergripande garantier beskriver vad medborgaren och brukaren kan förvänta sig när man vänder sig till kommunen eller använder kommunens tjänster. En tydlig ambitionsnivå läggs fast i kommunens servicegarantier. Dessa är en strategisk del av kommuns kvalitetsarbete där de politiska målen för både medborgare, brukare och medarbetare blir synliga.

Kramfors kommuns garantier är del av kommunens styrsystem inom politikområdet ledning och styrning och syftet med garantierna är att sätta medborgarna behov i centrum. De är en del av kommunens kvalitetsarbete, liksom synpunkts- och klagomålshanteringen där det är möjligt för medborgarna att lämna synpunkter på både det som fungerar och det som behöver förbättras. Garantierna ska följas upp årligen i samband med kommunens budget- och målarbete och nämndernas verksamhetsplanering.

Förutom dessa kommunövergripande garantier kommer verksamhetsspecifika garantier, t ex för förskolan och hemtjänsten, att tas fram. Dessa garantier kommer att beslutas av ansvarig styrelse/nämnd.

Nedan beskrivs vad medborgaren och brukaren kan förvänta sig av kommunen inom de kommunövergripande områdena. Garantin kommer efter kommunfullmäktiges beslut att kompletteras med förklarande text om kommunens garantier och kommer för medborgarna att finnas på Kom in – Kramfors och på hemsidan och för de anställda vid varje arbetsställe.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Kommunfullmäktige

Bemötande och service

Detta kan du förvänta dig av kommunen:

- Ett värdigt och professionellt bemötande
Den som tar kontakt med Kramfors kommun ska alltid bli lyssnad till och bemötas med respekt.
All personal är företrädare för kommunen och ska alltid vara professionella i mötet med alla.
- God service
Den som tar kontakt med Kramfors kommun ska uppleva att vi ger god och snabb service.
- God kvalitet
Kvaliteten på våra tjänster ska vara god och rättssäker, rätt sak ska utföras på rätt sätt och till rätt pris.
Vi ska informera på ett tydligt och enkelt språk.

Tillgänglighet

Detta kan du förvänta dig av kommunen:

- Vi är tillgängliga
Den som ringer till kommunen under växelns öppettider ska bara behöva ringa ett samtal för att få kontakt med rätt funktion. Om det inte går att få kontakt vid det tillfället tar vi kontakt inom två arbetsdagar.
- Vi besvarar eller bekräftar e-post inom två arbetsdagar.
- Vi svarar på brev och fax inom två veckor. Om vi behöver längre tid på oss att utreda meddelar vi inom en vecka vem som handlägger ärendet eller hur ärendet kommer att handläggas.
- Vi lägger besök på tider som passar medborgaren.

Klagomål och synpunkter

Detta kan du förvänta dig av kommunen

- Vi tar emot klagomål via e-post, telefon, brev och muntligen.
- Vi följer upp klagomålen och synpunkterna på ett systematiskt sätt i vårt kvalitetsarbete.
- Vi redovisar de klagomål och synpunkter som kommer in på vår hemsida och för kommunstyrelsen.

Beslutsunderlag

Policy för styrning och ledning

Kvalitetspolicy KF 2005-11-28, dnr KS 625/2004

Riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering, KS 2009, dnr KS 588/04

Anita Bergström, Gunnar Stattin, tjänsteskrivelse

Expedieras: Samtliga nämnder, Avd. inom KL

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Kommunfullmäktige

Plats och tid Kupol, Folkets Hus och Park Kramfors Tid 19.30-22.20. Ajournering 21.00-21-10 samt 21.55-22.00

Beslutande Ledamöter
Se sida 2

Ersättare
Se sida 2

Övriga närvarande Clara Wiklund, kommunsekreterare
Allmänhet
Media

Justerare

Justeringens plats och tid Förvaltningsbiblioteket, kommunhuset den 2 januari kl. 15.00

Underskrifter

Sekreterare

Clara Wiklund
Clara Wiklund

Paragrafer 173-198

Ordförande

Rainor Melander
Rainor Melander (S)

Justerare

Mats de Vahl
Mats de Vahl (S)

Monica Bruman
Monica Bruman (M)

Thomas Lundberg
Thomas Lundberg (V)

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ

Kommunfullmäktige

Sammanträdesdatum

2011-12-19

Datum då anslaget sätts upp

2012-01-03

Datum då anslaget tas ned 2012-01-25

Förvaringsplats för protokollet

Kommunledningskontoret

Underskrift

Ellen Jonsson
Ellen Jonsson

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande