



# Servicegarantier för kommunstyrelsens verksamheter

<b>Område</b> 1. Styrning och ledning	<b>Program</b> 1.1 Ekonomi- och verksamhetsstyrning	<b>Plan Riktlinje</b> Servicegarantier för kommunstyrelsens verksamheter	<b>Tjänsteföreskrift</b>
<b>Fastställd</b> Nämnd, datum, §	<b>Giltighetstid</b> Tills vidare	<b>Reviderad/Granskad</b>	<b>Diarienummer</b> KS 6/2012



## **Inledning**

I kommunens policy för styrning och ledning är ett av inriktningsmålen att kommunen ska arbeta med kvalitet i den kommunala verksamheten.

Grundläggande för verksamhetens kvalitet är mötet och dialogen mellan invånarna i allmänhet och de som använder sig av kommunens tjänster (brukare). Som en del i kommunens kvalitetsarbete har kommunfullmäktige gett kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram servicegarantier. Dessa ska beskriva vad man kan förvänta sig när man vänder sig till kommunen eller använder sig av kommunens tjänster

För kommunstyrelsens egna verksamheter finns nu förslag på garantier inom områdena; nämndsadministration, borgerliga vigslar, kostavdelningen, tillgång och kvalitet på dricksvattnet, snöröjning, hämtning av hushållsavfall, kundtjänsten Kom in, vuxenutbildningen och näringslivsfrågor.

## **Lagar och styrande program**

I förvaltningslagen (§§ 4-5) finns beskrivet vilken skyldighet kommunen har kring service. Vi har en allmän serviceskyldighet och varje ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Kommunfullmäktige har beslutat om en policy inom politikområdet ”styrning och ledning” som beskriver att kommunens ska ha en effektiv styrning av sin verksamhet som bl a ska skapa mervärde för medborgarna.

## **Tid**

Denna riktlinje är giltig tills vidare.

## **Innehåll**

Dessa servicegarantier gäller för kommunstyrelsens verksamheter

### **När det gäller nämndsadministration garanteras att**

- Protokoll från kommunfullmäktige, kommunstyrelsens, bistånds-, arbetsmarknads- och sociala servicenämndens (BAS), barn-, kultur- och utbildningsnämndens (BKU) sammanträden publiceras på kommunens hemsida inom tre arbetsdagar efter justering
- Kallelser till kommunstyrelsen, BAS och BKU publiceras på kommunens hemsida senast fyra arbetsdagar innan sammanträdet äger rum
- Kungörelse och handlingar till kommunfullmäktige publiceras på kommunens hemsida senast fem arbetsdagar innan sammanträdet äger rum
- Diarielistor från kommunstyrelsen, BAS och BKU läggs ut på kommunens hemsida varje vecka.

### **När det gäller borgerliga vigslar garanteras att**

- Vi i största möjliga utsträckning ordnar den borgerliga vigseln på den tid och plats som brudparet önskar
- Vi under kontorstid kan ordna en borgerlig vigsel om vi får in hindersprövning och intyg om vigsel en arbetsdag före vigseln

### **När det gäller kosten garanteras att**

- Alla medborgare som har rätt att få mat från kommunens verksamheter, ska erhålla det.
- Maten ska vara anpassad till respektive målgrupp.
- Maten ska vara god, säker och vällagad, och den ska uppfylla de krav och riktlinjer som olika myndigheter t.ex. Livsmedelverket ställer på offentlig mat.
- Det finns alternativa lunchrätter att välja på i grundskolan gymnasiet och äldreomsorg varje helgfri måndag till fredag
- Maten tillagas på ett så hållbart sätt som möjligt, t.ex. genom att öka andelen ekologiska och vegetariska livsmedel och minska svinnet.
- Maten tillagas så nära matgästen som möjligt av kockar och kokerskor med rätt kompetens.

### **När det gäller tillgång och kvalitet på dricksvatten garanteras att:**

- Du som kund/abonnent har tillgång till vatten inom **sex** timmar, och vatten i kran inom 24 timmar, vid vattenläcka inom det område där kommunen ansvarar för vatten och avlopp. Garantien gäller ej under extraordinära förhållanden.
- Prover tas på dricksvattnet minst i den omfattning som Livsmedelsverket kräver.

### **När det gäller snöröjning garanteras att:**

- Snöröjning påbörjas vid snödjup sex – åtta cm vid temperatur  $-3^{\circ}$  och varmare och vid snödjup åtta – tio cm vid temperatur  $-4^{\circ}$  och kallare. Snöröjningen ska vara avslutad inom tio timmar efter avslutat snöfall. Garantin gäller inom områden där kommunen är väghållare.

### **När det gäller hämtning av hushållsavfall garanteras att:**

- Tömning av kärl för hushållsavfall vid din fastighet sker på av kommunen angiven dag förutsatt att du placerat kärlet i rätt tid på anvisad plats på rätt sätt samt vid farbar väg.

### **När det gäller kommunens kundtjänst Kom in garanteras att**

- Du som kontaktar kommunens kundtjänst bara skall behöva ta en kontakt.  
Kundtjänsten tar då ansvar för att kontrollera att du får besked om vem som handlägger ditt ärende och att du får besked om inom vilken tid du kommer att få svar.

### **När det gäller vuxenutbildningen garanteras att**

- Alla får en egen tid hos studie- och yrkesvägledare (SYV) inom 10 dagar.

### **När det gäller näringslivsfrågor garanteras att**

- Ett företag som vill ha hjälp i något ärende skall få en personlig handläggare/kontaktperson inom ett dygn.
- Ett företag som i någon konkret fråga påkallar kontakt med/besök av en kommunföreträdare med beslutsmandat skall kunna få det, av lägst näringslivschefs rang, inom en arbetsvecka.

### **Uppföljning**

Denna servicegaranti ska följas upp av verksamheterna i samband med årsredovisningen.