

MOTION.

LJUNGBY KOMMUN KOMMUNSTYRELSEN	
Ank	2008-02-11
KOMMUNLEDNINGSKONTORET	
Dnr	KS 2008/0064.101

Till Kommunfullmäktige i Ljungby kommun.

Värna om språket i vår kommun!

En kommun är till för sina medborgare. En kommun är inget företag.
En kommun styrs demokratiskt av medborgare valda i ett demokratiskt val.

Dessa principer bör vara gällande i det kommunala språket i vår kommun.
Jag tycker det känns tråkigt när man i handlingar inom socialförvaltningen kan få läsa att äldre på våra boenden kallas för kunder.
Ännu tråkigare blir det när man från kommunledningen kan läsa i handlingar att "detta tänker vi hela tiden – Vi är till för kunden , Vi är en koncern."

Ljungby är en kommun som ägs av sina medborgare, dessa förtjänar kallas, innevånare, brukare, omsorgstagare men absolut inte kunder.

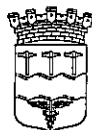
Jag vill föreslå att :

Kommunen slutar benämna sina medborgare för kunder samt begränsar det kommersiella språkbruket mot kommunens innevånare.

Ljungby 080204



Tryggve Svensson Vänsterpartiet.



LJUNGBY
KOMMUN

Kommunledningskontoret
Peter Wiman
Tel. 0372-78 91 97
peter.wiman@ljungby.se

YTTRANDE

2008-07-10

Dnr
Ks2008/0064.101

Kommunstyrelsen

LJUNGBY KOMMUN(2) KOMMUNSTYRELSEN
Ank 2008-07-10
KOMMUNLEDNINGSKONTORET Dnr Ks 2008/0064.101

Svar på motion – Värna om språket i vår kommun!

Redogörelse för ärendet

Tryggve Svensson (v) har för vänsterpartiet lämnat in en motion den 4 februari 2008 där han föreslår att Ljungby kommun slutar benämna medborgarna för kunder samt begränsar det kommersiella språkbruket mot kommunens invånare.

Svar

I den förvaltningspolitiska propositionen Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst 97/98:136 talas bl a om vikten av att statlig förvaltning kan visa på effektivitet i handhavandet av resurser. Den statliga förvaltningen ska uppfylla avsedda mål och resultat och detta ska ske på ett kostnadseffektivt sätt. I detta sammanhang skulle kundorientering kunna ses som ett försök från myndigheternas sida att öka sin effektivitet, att åstadkomma ökad nytta för de enskilda medborgarna inom ramen för samma mängd resurser som tidigare.

I handboken för Ljungby kommuns visionsarbete "Ljungby på väg" 2007 anger kommunstyrelsens ordförande Carina Bengtsson syftet med visionsarbetet: att ge kommuninvånarna god service för skattepengarna.

Ljungby kommun har idag en kundorientering med olika benämningar beroende på vem som är mottagare av den kommunala servicen. Inom socialförvaltningen används benämningen brukare såväl som vårdtagare, medan t ex tekniska kontoret använder kund när det gäller sophantering.

Begreppet nöjd kund kan också ses som en intern målsättning för kommunens arbete – en kund har rätt till den service man betalar för. I arbetet för att kommuninvånarna ska vara nöjda med den kommunala servicen kan ett tydligt kundbegrepp ange den riktning och förväntan som gör det möjligt att uppnå en sådan målsättning.

Kommunledningskontoret har av kommunstyrelsen fått i uppdrag att ta fram en övergripande marknadsföringsplan. I en sådan plan bör innebörden av begrepp som bl a kundorientering, kund, brukare, koncern e t c i den kommunala verksamheten tydliggöras. Det bör då också framgå i vilka sammanhang begreppen är lämpliga att användas.

POSTADRESS
341 83 Ljungby

BESÖKSADRESS
Olofsgatan 9

TELEFON
0372-78 90 00 vx

ORG NR
212000-0670

PLUSGIRO
302 50-5

E-POST
kommunstyrelsen@ljungby.se

TELEFAX
0372-78 91 44

WEBBPLATS
www.ljungby.se

BANKGIRO
156-0879

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen och kommunfullmäktige besluta att motionen är besvarad med hänvisning till kommunledningskontorets yttrande.

Kommunledningskontoret



Irene Hedfors
Kommunchef



Peter Wiman
Chef för kommunikation och IT