

Ksau § 1

Ks2013/0243

103

## Förändring i arbetet med kvalitetsgarantier

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att föreslå kommunfullmäktige att ta bort kommunens kvalitetsgarantier från och med 2014-01-01 och att arbeta in bostadsgarantin för alla studenter vid högskolecentrum och garantin om sommarjobb till gymnasieungdomar, i det ungdomspolitiska handlingsprogrammet.

### Ärendet

1 januari 2007 infördes kvalitetsgarantier i Ljungby kommun. Garantiernas syfte är att göra den kommunala servicen tydlig för invånarna.

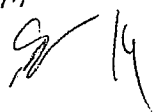
Kvalitetsgarantier finns inom samtliga förvaltningar, men har inte någon koppling till de mål som respektive nämnd har satt upp för sin verksamhet. I flera fall innehåller garantierna lägre kvalitetskrav än nämnden satt upp. I andra fall innehåller garantierna enbart det lagen säger att vi ska klara. Det finns också formuleringar i garantierna som de flesta medborgare ser som en självklarhet.

För att säkerställa att kommunens verksamheter når upp till den servicenivå som utlovas i garantierna kan invånarna kontakta kommunens konsumentsekreterare om de tycker att kommunen inte har levt upp till kvalitetsgarantierna. Under åren 2007-2012 lämnades totalt 8 synpunkter på garantierna in till konsumentsekreteraren.

I februari 2013 införde kommunen ett datasystem för att ta emot synpunkter som klagomål, beröm, förslag och frågor. Statistiken från synpunktssystemet visar att kommunen får in många synpunkter på verksamheterna och arbetet som lett till förbättringar för invånarna.

Sedan kvalitetsgarantierna infördes 2007 har flera jämförande kvalitetsgranskningar införts i Sverige. Resultaten av de här mätningarna redovisas öppet och tjänar dels till att medborgaren får information och kunskap om vilken kvalitet kommunen erbjuder på sina tjänster, dels till att utveckla och förbättra kommunens verksamheter. Dessutom deltar kommunen i SKL:s "KKIK" där Sveriges kommuner mäter sin kvalitet, analyserar resultatet, jämförs med andra kommuner och vidtar förbättringsåtgärder.

Kommunledningsförvaltningen skriver den 18 oktober 2013 att det kan ifrågasättas om kommune behöver ha kvar kvalitetsgarantierna för att garantera god service och om det är rätt arbetsredskap för att förbättra kommunens service? Kvalitetsgarantierna innehåller en lägstanivå för vår service och denna nivå bör kunna uppfyllas utan kvalitetsgarantier.

E-M  


Kommunledningsförvaltningen föreslår att nuvarande kvalitetsgarantier tas bort. Det är ett förslag som även kommunens ledningsgrupp ställt sig bakom.

Det finns dock två kvalitetsgarantier som bör fortsätta att gälla, enligt kommunledningsförvaltningen:

- Bostad åt alla som studerar på Högskolecentrum Ljungby
- Alla gymnasieungdomar som inte får ett vanligt sommarjobb erbjuds tre veckors sommarjobb i kommunen.

Des båda garantierna kan istället arbetas in i kommande ungdomspolitiska handlingsprogram som är under framtagande.

Kommunledningsförvaltningen föreslår den 18 oktober 2013 att kommunstyrelsen beslutar att föreslå kommunfullmäktige att ta bort kommunens kvalitetsgarantier från och med 2014-01-01 och att arbeta in bostadsgarantin för alla studenter vid högskolecentrum och garantin om sommarjobb till gymnasieungdomar, i det ungdomspolitiska handlingsprogrammet.

EM  
