



Renhållningsförvaltningen

K O M M U N I K A T I O N & K U N D S E R V I C E

Handläggare: Erica Lawesson
Tfn: 08 - 508 465 56

Renhållningsnämnden

Förslag till tjänstegaranti för sophämtning vid villa- och radhus

Förslag till beslut

1. Förvaltningens förslag godkänns.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Erica Lawesson
Avdelningschef

Bakgrund

Som ett led i förvaltningens förstärkta kundkommunikationsinsatser föreläggs Renhållningsnämnden ett förslag till tjänstegaranti för sophämtning vid villa- och radhus (se bilaga 1). Syftet är att förtydliga för våra kunder vad de får för sin sophämningsavgift och vilka garantier som tjänsten innefattar. Vidare redogörs även för hur kund har rätt till kompensation vid upprepade reklamationer. Vid sidan av ökad tydlighet för kund kommer tjänstegarantin även att förenkla förvaltningens reklamationshantering och utgöra ett viktigt bidrag i dialogen med upphandlade entreprenörer.

Om tjänstegarantier

Under 90-talet blev tjänstegarantier inom kommunal tjänstesektor allt vanligare. Bakgrunden var ökande krav på individuellt anpassade tjänster med hög kvalitet och med kostnadseffektivitet. Parallellt fanns även en tendens till allt mer medvetna kunder som önskade klara besked om vad de får för avgiften och vart man kan vända sig vid missnöje med utbud, kvalitet och bemötande. Genom att utveckla tjänstegarantier ges medborgaren möjlighet att förstå vad de har rätt att förvänta sig av kommunalt finansierad verksamhet. Tjänstegarantier stärker även kommunens möjlighet att utvärdera och kvalitetsutveckla verksamheten samt skapa rutiner för kompensation om tjänsten inte utförs i enlighet med garantin¹.

Tjänstegarantier har många fördelar. Tjänstegarantin beskriver tjänstens innehåll och kvalitet med hög konkretiseringsgrad. Det ska vara enkelt för medborgaren att förstå vad som utlovas och vad som *inte* utlovas. Med en tjänstegaranti styr kommunen även förväntningarna på tjänstens innehåll eftersom den enskilde kan bedöma tjänstens kvalitet i förhållande till utlovad nivå.

Internt skapar tjänstegarantier större tydlighet – organisationens uppdrag som tjänsteproducent blir tydligt och skapar även större kundorientering. Tjänstegarantier kan bidra till förbättrad arbetsmiljö då personalen lättare kan hantera orealistiska krav och förväntningar från kunder och även kanske egna ambitioner.

Tjänstegarantier kan även förtydliga även i upphandlingsprocessen och infogas i förfrågningsunderlag².

¹ Tjänstegarantier och klagomålshantering – en väg till ökat medborgarinflytande? Svenska Kommunförbundet, 2000.

² Se not 1.

Om förslaget till tjänstegaranti

- *Ekonomi.* Kunder med upprepade reklamationer kommer att få ett standardavdrag på sophämningsavgift. Dessa avdrag kommer att göras inför varje fakturering och atteras av ansvarig avdelningschef. Förvaltningen gör bedömningen att dessa avdrag kommer att täckas av de entreprenörsavdrag som i enlighet med avtal är möjliga att göra vid upprepade reklamationer.
- *Tidsperspektiv.* Det är viktigt att tjänstegarantin är ett levande dokument som används i verksamheten och som även är anpassad till verksamhetens förutsättningar. Förvaltningen förslår därför att Renhållningsnämnden ser över tjänstegarantin årligen och fattar beslut om eventuella revideringar.
- *Kommunikation.* Förvaltningen ämnar kommunicera tjänstegarantin årligen (avsnitt A och B) i samband med information om årets taxa, den s.k. ”fripassageraren”. Ett enklare särtryck av dessa avsnitt ska också tas fram som enkelt kan distribueras till kund vid behov. Till sist kommer även förvaltningens hemsida att uppdateras med information om tjänstegarantin. Skrivningarna om kompensationsmöjligheter kommer ej att kommuniceras brett utan endast vid behov.
- *Avtal för manuell insamling av hushållsavfall.* I garantin anges att utebliven hämtning ska åtgärdas senast kl 22 dagen efter kund har inrapporterat utebliven hämtning. Detta är i överensstämmelse med de två äldre avtalen som finns för hushållsavfallet. I det nya avtalet från 1 april som gäller för område 1,2 och 8 finns krav på att entreprenören ska åtgärda utebliven hämtning samma dag som kund påpekat missförhållandet. Men för tydlighet och enighet föreslår förvaltningen att skrivningarna i de andra två avtalen blir styrande. I takt med att avtalen byts ut kan tjänstegarantin sedan förändras.

Bilaga

1. Tjänstegaranti för sophämtning vid villa och radhus