

**KARLSTADS KOMMUN****TEKNIK- OCH FASTIGHETSFÖRVALTNINGEN**

Tjänsteskrivelse 2012-08-27

Rut Vikner, 054-540 68 69

rut.vikner@karlstad.se

Teknik- och fastighetsnämnden

2012-09-26

Ärende...17.....

Införande av servicegarantier på teknik- och fastighetsförvaltningen

Dnr TFN-2012-1690 Dpl 01

Teknik- och fastighetsförvaltningens förslag

1. Servicegarantierna avseende säkra lekplatser och mark för näringslivet godkänns och gäller från och med den 1 november 2012.
2. Servicegarantin om nyttoparkeringstillstånd godkänns och träder i kraft efter att kommunfullmäktiges beslut har vunnit laga kraft.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Sammanfattning av ärendet

Karlstads kommuns verksamhetsstyrning har sin grund i den strategiska planen som kommunfullmäktige antog i juni 2011. Här fastställs ett antal prioriterade målområden som grundar sig i kommunens vision Livskvalitet Karlstad 100 000. Ett uppdrag i den strategiska planen är att alla nämnder ska införa servicegarantier under 2012.

Beslutsunderlag

Teknik- och fastighetsförvaltningens tjänsteskrivelse den 27 augusti 2012.

Servicegaranti: vi garanterar säkra lekplatser.

Servicegaranti: besked om nyttoparkering för företagare inom tio dagar.

Servicegaranti: mark för näringslivet.

Ärende**Allmänt om servicegarantier**

Ett uppdrag i vår gemensamma styrmodell, den strategiska planen, är att alla nämnder ska införa servicegarantier under 2012.

En servicegaranti är en konkret beskrivning av vissa tjänster som kommunen erbjuder. Den talar om vad medborgaren kan förvänta sig. Det kan exempelvis handla om att en viss typ av ärenden ska behandlas inom en viss tid och att man har

rätt till kompensation om inte kommunen håller det man lovar. Det kan också handla om man till exempel lovar att laga trasiga brunnar som är farliga för trafiksäkerheten senast ett dygn efter anmälan. Syftet med servicegarantin är att den ska tydliggöra och garantera en viss nivå på en tjänst.

Under arbetets gång med att ta fram servicegarantier behöver man ha ett medborgarfokus, men det är också viktigt att reflektera över sina interna processer. Som till exempel vilka tjänster det är lämpligt att ha garantier för, hur långa handläggningstiderna är, om det finns rutiner som kan förbättras eller vilka delar av verksamheten som medborgaren är direkt berörd av. Genom dialog mellan personal, förtroendevalda och medborgare skapas förutsättningar för att man får garantier som är bra både för verksamheten och för medborgaren.

Garantin måste vara väl förankrad inom verksamheten så att den som vänder sig till kommunen får rätt information. Av den anledningen är det interna informationsarbetet mycket viktigt. Alla inom verksamheten ska veta att garantin finns och vad som händer om vi inte lever upp till den.

Arbetet med att ta fram servicegarantin har bedrivits enligt Karlstads kommuns projektmodell där samtliga förvaltningar ingått. Tillsammans har projektet tagit fram en mall så att alla servicegarantier följer samma struktur. Gemensamt är också att medborgaren i första hand ska vända sig till Kontaktcenter om de har frågor om servicegarantierna. Beroende på frågan avgör Kontaktcenter om ärendet ska behandlas av förvaltningen eller inte. Kontaktcenter kommer att diarieföra alla inkomna ärenden om servicegarantier så att man kan ta ut statistik, t ex som underlag vid uppföljning och utvärdering.

I november planerar projektet att genomföra en gemensam informationsinsats till medborgarna. Den ska leda till att medborgaren får reda på vad en servicegaranti är och att kommunen inför servicegarantier för flera tjänster.

Servicegarantierna på TF

På TF har tre förslag till servicegarantier tagits fram. Detta har varit några utgångspunkter:

- Den ska vara riktad mot kommunmedborgarna, inte interna kunder
- Den ska vara viktig för kommunmedborgarna, väsentligheter ska garanteras.
- Den servicegaranti som TF föreslår ska vi klara av att leva upp till i flertalet fall, men inte i 100 % av fallen. Den ska vara en utmaning som pressar oss att bli bättre.
- Den ska vara mätbar, d v s vi ska kunna veta om vi levt upp till den eller inte.
- Den ska vara lättförståelig och kommunicerbar.
- Den ska inte vara redan helt given, t ex genom krav som finns reglerade i lag.

Ytterligare en utgångspunkt har varit det önskemål som har framförts från kommunens politiker om att förvaltningarna ska ta fram servicegarantier som är riktade mot näringslivet. Två av TF:s tre förslag har därför den profilen.

I korthet handlar TF:s förslag till servicegarantier om följande:

- *Säkerhet på lekplatser:* TF ansvarar idag för ca 200 lekplatser som finns på förskolor, skolor, i parker och i grönområden. Hundratals barn leker där varje dag och säkerheten är en grundläggande aspekt. I servicegarantin garanteras därför en viss nivå på hur denna ska upprätthållas.
- *Nyttoparkeringstillstånd:* den företagare som behöver ett fordon för att kunna utföra sitt dagliga arbete kan ansöka om ett nyttoparkeringstillstånd hos kommunen. Ett sådant tillstånd förenklar arbetet i och med att det bland annat ger rätt att parkera fordonet på avgiftsbelagda parkeringsplatser utan att betala avgift, samt rätt att parkera där det råder parkeringsförbud. En maximal handläggningstid på tio arbetsdagar garanteras för ett beslut om nyttoparkeringstillstånd.
- *Mark för näringslivet:* den företagare som är intresserad av kommunens mark garanteras en handläggare för ärendet så fort som möjligt, men senast inom två veckor. Det gäller de förfrågningar där en färdig tomt inte finns tillgänglig direkt och där dialog kan behöva föras dels med företagaren för att klargöra hur behovet av mark konkret ser ut, dels internt i kommunen om hur ärendet bör hanteras. Servicegarantin utgår från ett åtagande i den strategiska planen för år 2013-2015, men tiden för att tilldelas en handläggare har kortats ner.

Karlstads kommun har valt att medborgaren ska få någon slags kompensation om man inte håller det man lovar i servicegarantin. I flera av kommunens förslag till servicegaranti består kompensationen av en förklaring eller ursäkt. TF föreslår en ekonomisk kompensation när det gäller nyttoparkeringstillstånd. Om TF inte håller den utlovade maximala handläggningstiden får den sökande motsvarande 10 % av avgiften för tillståndet. Avgiften är 2 400 kr/år eller 240 kr/månad.

Alla servicegarantier har blivit granskade ur ett språkligt och ett juridiskt perspektiv av kommunledningskontoret. Enligt den juridiska granskningen finns vissa rättsliga risker med servicegarantin om nyttoparkeringstillstånd. För att leva upp till kommunallagens krav om lika behandling av kommunmedborgarna bör de som ansöker om nyttoparkeringstillstånd få kompensation oavsett om de får avslag eller bifall på ansökan. De som får bifall, får reducerad avgift med 10 %. För de som får avslag, finns ju ingen avgift att reducera, de får i så fall istället en utbetalning motsvarande 10 % av avgiften. Den rättsliga risken är att utbetalningen är att betrakta som en gåva, vilket inte är tillåtet enligt kommunallagen. Enligt kommunens stadsjurist kan detta bara avgöras i det enskilda fallet. TF räknar med att klara av att hålla handläggningstiden i flertalet fall och antalet avslag är normalt mycket få. Fler rättsliga risker finns, men de är enligt TF:s jurist att bedöma som små. Sveriges kommuner och landsting rekommenderar inte att man använder blomstercheckar eller liknande som kompensation, om det inte har en naturlig koppling till servicegarantin.

TFN är behörig att fatta beslut om innehållet i servicegarantierna. Det gäller dock med undantag för den reducering av avgiften som föreslås för nyttoparkeringstillståndet om garantin inte hålls. Kommunfullmäktige har tidigare

fattat beslut om avgiften för tillståndet och de behöver därför också godkänna en potentiell reducering av denna.

Kommunens servicegarantier föreslås träda i kraft den 1 november 2012. Det är dels för att det är en fördel ur allmän kommunikations- och samordningssynpunkt, dels för att underlätta kontrollen av att besluten om servicegarantier har vunnit laga kraft. Undantag gäller för de servicegarantier där kommunfullmäktige ska besluta om en avgiftsreducering, däribland ovan nämnda om nyttoparkeringstillstånd. Dessa träder i kraft efter att kommunfullmäktiges beslut vunnit laga kraft, kring mitten av december 2012. För att tidsplanen i kommunens projekt ska hålla föreslås också att aktuell paragraf justeras omedelbart.

TF övertar ansvaret för servicegarantierna

När kommunens projekt om servicegarantier avslutas innan årsskiftet 2012/2013 blir förvaltningarna ansvariga för arbetet med servicegarantier, t ex att ta fram förslag om att behålla, avveckla eller revidera de befintliga, samt utveckla fler sådana.



Hans Wennerholm
teknik- och fastighetsdirektör

Carina Strandberg
stabschef

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Carina Strandberg, teknik- och fastighetsförvaltningen

Rut Vikner, teknik- och fastighetsförvaltningen



Vi garanterar säkra lekplatser

Kommunen har idag över 200 lekplatser på förskolor och skolor samt ute i våra parker och grönområden. Varje dag leker hundratals barn på den utrustning som finns och vi jobbar hela tiden med att höja säkerheten, utveckla och förbättra, samt underhålla lekplatserna.

Vi garanterar:

- Säkerhetsbesiktning, en gång per år enligt svensk standard.
- Tillsyn av lekplatsen minst var 14:e dag.
- Från dagen vi får en anmälan, eller vi själva upptäcker att något är trasigt på en lekplats, ska det vara lagat eller utbytt inom tio dagar. Om reservdelar behöver beställas tar det högst 30 dagar.
- Om vi bedömer att någon lekutrustning kan medföra allvarlig personskada tas denna bort eller stängs av omgående.

Om vi inte håller det vi lovar:

Klarar vi inte ovanstående uppgifter inom utsatt tid ska vi ge dig en förklaring till varför vi har brustit i hanteringen. Vi kommer också att se till att åtgärda problemet snarast.

Kontakta oss:

Kontaktcenter

Karlstads kommun

Besöksadress: Bibliotekshuset, Västra Torggatan 26, 652 24 Karlstad

Telefon: 054-540 00 00

E-post: karlstadskommun@karlstad.se



Besked om nyttoparkering för företagare inom tio dagar

Företagare som har ett stort behov av att parkera sitt fordon nära tillfälliga arbetsplatser eller behöver transportera gods för att kunna utföra sitt arbete kan få tillstånd för nyttoparkering. Ett sådant tillstånd ger företagaren rätt att parkera fordonet gratis på avgiftsbelagda parkeringsplatser samt där det är parkeringsförbud.

Vi garanterar:

Beslut om nyttoparkeringstillstånd fattas inom tio arbetsdagar från det att en komplett ansökan har kommit in till kommunen.

Om vi inte håller det vi lovar:

Vi ger dig motsvarande tio procent rabatt på avgiften för tillståndet om inte ett beslut fattats inom tio arbetsdagar.

Kontakta oss:

Kontaktcenter

Karlstads kommun

Besöksadress: Bibliotekshuset, Västra Torggatan 26, 652 24 Karlstad

Telefon: 054-540 00 00

E-post: karlstadskommun@karlstad.se



Mark för näringslivet

För att stödja näringslivets utveckling och tillväxt erbjuder Karlstads kommun företagare att köpa eller arrendera mark. Vanligtvis så är marken avsedd för handel, kontor och industri, men kommunen strävar efter att kunna erbjuda alla typer av verksamhetsmark.

I kommunens tomtbank finns det tomter som kommunen direkt kan sälja till företagare. Frågor rörande annan mark kan kräva längre processer. Det kan till exempel gälla ärenden som rör detaljplan eller utbyggnad av infrastruktur. I de fallen utses en ansvarig handläggare för ärendet inom två veckor.

Vi garanterar:

Du som är företagare och som har behov av kommunal mark utanför kommunens tomtbank tilldelas en ansvarig handläggare så snart som möjligt, men senast inom två veckor från det att du kontaktat kommunen.

Om vi inte håller det vi lovar:

Vi lovar att återkomma med en förklaring till varför det har dröjt och ger dig snarast besked om vem som ska handlägga ditt ärende.

Kontakta oss:

Kontaktcenter

Karlstads kommun

Besöksadress: Bibliotekshuset, Västra Torggatan 26, 652 24 Karlstad

Telefon: 054-540 00 00

E-post: karlstadskommun@karlstad.se