

Motion till riksdagen 2010/11:K274

av **Margareta Cederfelt och Gustaf Hoffstedt (M)**

Tjänstegaranti i offentlig verksamhet

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att se över hur en lagstadgad tjänstegaranti i offentlig verksamhet kan utformas.

Motivering

Tjänstegaranti eller kvalitetsdeklaration är ett tydligt tecken på att kommunen, landstinget eller staten vill erbjuda medborgarna bästa tänkbara service.

Tjänstegaranti är en konkret beskrivning av de tjänster som erbjuds. Den talar om vad kunden kan förvänta sig. Det kan exempelvis handla om att en bygglovsansökan ska behandlas inom 14 dagar eller att en ansökan om tillstånd för att servera livsmedel ska handläggas inom en vecka. Syftet med tjänstegarantin är att den ska tydliggöra och garantera en viss nivå på en tjänst. Därför måste också tjänstegarantin förklara hur kommunen arbetar, vilka riktlinjer som finns, hur lagar och regler tillämpas och hur möjligheten till överklagan ser ut.

En tjänstegaranti bör innehålla uppgifter om när handlingen har inkommit, vem som handlägger ärendet, var och när handläggaren kan nås. Vidare bör även information ges om hur lång handläggningstiden är, om ansökan behöver kompletteras och i så fall hur och varför. Likaledes bör garantin innehålla information om när beslut kan förväntas och vilka rättigheter den sökande har, det vill säga information som underlättar för medborgaren att följa ärendet och bevaka sina intressen.

Att utveckla tjänstegarantier kräver tid, kraft och gott samarbete. Garantierna måste vara förankrade inom verksamheten så att den som vänder sig till kommunen, landstinget eller staten får rätt information. För att tjänstegarantierna ska användas aktivt i verksamheten behöver de löpande följas upp och utvärderas.

Fel! Okänt namn på

Det finns ett stort antal kommuner som har infört tjänstegarantier. I många av dessa kommuner har resultatet blivit att politiker kunnat delegera beslutsfattandet till tjänstemän.

Genom delegering ges tjänstemännen rätt att besluta i vissa ärenden och därmed kan hanteringen påskyndas och onödiga köer undvikas. Att kunna få ett tydligt besked inom kort tid uppskattas av de medborgare som vänder sig till verksamheten.

Stockholm den 20 oktober 2010

Margareta Cederfelt (M)

Gustaf Hoffstedt (M)