

Motion till riksdagen 2008/09:K395

av **Margareta Cederfelt och Curt Linderöth (m)**

Införande av en tjänstegaranti i statlig verksamhet

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att införa en tjänstegaranti i den statliga verksamheten.

Motivering

Tjänstegaranti eller kvalitetsdeklarationer är ett tydligt bevis på att kommunen, landstinget eller staten vill erbjuda kunden bästa tänkbara service.

Tjänstegaranti är en konkret beskrivning av de tjänster som erbjuds. De talar om vad kunden kan förvänta sig. Det kan exempelvis handla om att en bygglovsansökan skall behandlas inom fjorton dagar eller om att en ansökan om tillstånd för att servera livsmedel handläggs inom en vecka. Syftet med tjänstegarantin är att den skall 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 om möjlighet till överklagan.

Att utveckla tjänstegarantier tar tid, kraft och kräver gott samarbete. Tjänstegarantierna måste också vara förankrade inom verksamheten så att den som vänder sig till kommunen, landstinget eller staten kan få rätt information. För att tjänstegarantierna skall användas aktivt i verksamheten behöver de följas upp och utvärderas.

Det finns ett stort antal kommuner som har infört tjänstegarantier. I många av dessa kommuner har resultatet blivit att politiker har kunnat delegera beslutsfattandet till tjänstemän. Genom att tjänstemännen genom delegering kan besluta i vissa ärenden kan hanteringen påskyndas, onödiga köer kan därmed undvikas. Att kunna få ett tydligt besked inom kort tid uppskattas av de medborgare som vänder sig till verksamheten.

Fel! Okänt namn på

En tjänstegaranti bör, men inte uteslutande, innehålla uppgifter om när handlingen har inkommit, vem som handlägger ärendet, var och när handläggaren kan nås, hur lång handläggningstiden är, om ansökan behöver kompletteras och i så fall hur och varför, när beslut kan förväntas och vilka rättigheter den sökande har.

Vi vill därför att regeringen ser över möjligheterna att införa en tjänstegaranti i den statliga verksamheten.

Stockholm den 6 oktober 2008

Margareta Cederfelt (m)

Curt Linderöth (m)