



Kommunstyrelsen

## Förslag till servicedeklarationer kommunledningskontoret

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar:

1. Fastställa servicedeklaration för färdtjänst att gälla tillsvidare.
2. Fastställa servicedeklaration för arkivet att gälla tillsvidare.
3. Uppdra till kommunledningskontoret att göra deklARATIONERNA tillgängliga för de som söker våra tjänster.
4. Uppdra till kommunledningskontoret att i samband med teritalrapport, delårsrapport och årsredovisning följa upp och redovisa till kommunstyrelsen hur väl förvaltningen lever upp till deklarerade handläggningstider.

### Ärendet

Timrå kommun ska enligt vision 2025 vara proffs på service! För att leva upp till detta övergripande mål måste de som bor, vistas och verkar i kommunen ha en tydlig förväntansbild på kommunen som organisationen därefter lever upp till. Enligt verksamhetsplan för Timrå kommun ska samtliga nämnder ta fram servicedeklarationer som tydligt deklarerar vad de som vi är till för kan förvänta sig av kommunen som service- och tjänsteleverantör. Ett övergripande mål är därefter att våra handläggningstider ska följa det som deklarerar. Kommunstyrelsen har ännu inte fastställt någon deklARATION men har som mål att ta fram två under 2016.

Kommunledningskontoret har i arbetet med framtagandet prioriterat tjänster och servicefunktioner som riktas till allmänhet och näringsliv, och samtidigt inte prioriterat framtagande av deklARATIONER för alla interna tjänste- och servicefunktioner som förvaltningen upprätthåller till övriga kommunala förvaltningar och bolag. För de interna tjänsterna finns i stället tjänstekataloger och andra förteckningar samt bestämmelser.

Vid genomgång av förvaltningens externa service- och tjänstefunktioner sticker två områden ut där vi har en ganska stor mängd ärenden och som också är av vikt att handlägga skyndsamt, där deklarerade handläggningstider och servicefunktioner dessutom är av särskild vikt: vid ansökan om färdtjänst samt när handlingar begärs ut från arkivet. Kommunledningskontoret föreslår att deklARATIONER fastställs för dessa två sakområden samt att förvaltningen får i uppdrag att följa upp dessa parallellt med att övrigt resultat och verksamhetsmål följs upp. För att servicedeklarationerna ska fungera krävs även att de görs kända på hemsida samt vid behov delas ut i pappersex. Förvaltningen bedömer att en tydlig förväntansbild inom dessa två service- och tjänsteområden, som vi därefter lever upp till, bidrar till det övergripande målet att kommunen ska bli proffs på service.



**Beslutsunderlag**

Servicedeklaration arkiv

Servicedeklaration färdtjänst

Protokollsutdrag till

Mattias Bouvin

Ingrid Hassel

Annette Lehnberg

Exp / 2016

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Andreaz Strömgren

Kommunchef