

# Gemensamma anvisningar för servicegarantier

Motala kommun



**Beslutsinstans:** Kommunchefens ledningsgrupp  
**Datum:** 2011-10-06

**Diarienummer:** 11/KS0025  
**Paragraf:**

**Reviderande instans:**  
**Datum:**

**Diarienummer:**  
**Paragraf:**

**Gäller från:** 2011-10-06

---

# Gemensamma anvisningar för servicegarantier

## Inledning

Servicegarantier beskriver kommunens tjänster för medborgare och kunder och garanterar en viss standard. De ska medverka till att minska ”förväntansgapet”, d.v.s. skillnaden mellan vad kunderna förväntar sig och de tjänster som kommunen faktiskt levererar. Servicegarantierna är i första hand för medborgare och kunder men det kan även finnas behov av servicegarantier inom kommunorganisationen. Interna servicegarantier kan tydliggöra behovet av samarbete mellan olika verksamheter för att uppnå en bestämd kvalitetsnivå.

## Utarbetande av servicegarantier

Utarbetandet av servicegarantier är ett trepartssamarbete mellan den som använder tjänsten (medborgare/kund), tjänstemän och förtroendevalda. Genom servicegarantierna konkretiseras de politiska målen och ambitionsnivån tydliggörs för vilken kvalitet tjänsterna ska hålla. Servicegarantierna är en del av kommunens ledningssystem och ska tillämpas oavsett vem som utför tjänsten.

Till servicegarantierna ska det finnas en tydlig koppling till synpunktshanteringssystemet Dialog Motala. Systemet kan dels användas för att registrera synpunkter, frågor och klagomål som gäller servicegarantierna men även för uppföljning av garantierna.

Servicegarantierna ska presenteras på [motala.se](http://motala.se) samt finnas i tryckt version enligt kommungemensam mall.

### Hur bör en servicegaranti vara utformad?

- Den ska ha fokus på det som är intressant för kunden att veta.
- Använd ett lättförståeligt språk. Tydligt och kortfattat! Undvik ord som snarast, snabbt eller garantier för ett visst beteende, detta kan vara svårt att följa upp och mäta.
- Uppfyllelsen av garantin ska kunna mätas direkt i verksamheten eller genom kundundersökning
- Validera texten! D.v.s. kontrollera att texten är skrivet på ett sätt som är enkelt att läsa och förstå. Gratisverktyg för detta finns på t.ex. [www.valideratext.se](http://www.valideratext.se)

## Vad bör en servicegaranti innehålla?

Beskrivning av tjänsten

- En beskrivning av tjänstens innehåll.

Vad vi garanterar

- Vad kan kunden/medborgaren förvänta sig?
- Vad ingår i garantin?
- Vad ingår inte i garantin?
- Finns det behov av någon motprestation från kunden? En motprestation kan till exempel vara korrekt ifyllda handlingar eller inlämnade kontaktuppgifter. Beskriv detta tydligt.
- Garantierna ska kunna utvärderas och därför i största möjliga mån vara mätbara.
- När börjar garantin att gälla?

## Uppföljning av servicegarantier

Servicegarantierna ska följas upp och utvärderas via nämndens och styrelsens internkontroll. Uppföljningen kan bestå av en total uppföljning av servicegarantin eller uppföljning av utvalda delar.

Uppföljningen ska sammanställas och resultatet samt förbättrings- och förändringsförslag redovisas.

Resultatet av uppföljningen diskuteras och leder till revidering av garantin. En ny tidpunkt för nästa utvärdering fastställs. Resultatet ska kommuniceras ut till kund/medborgare, förtroendevalda och medarbetare. På detta sätt blir servicegarantin en del i det dagliga arbetet och syfte och resultat tydliggörs.

I servicegarantin ska det finnas en kort beskrivning av hur uppföljningen av garantin går till och var den presenteras.

Uppföljningsmetoderna kommer att variera mellan olika förvaltningar och servicegarantier. Om möjligt, använd de verktyg för uppföljning och utvärdering som idag finns i verksamheterna. Det kan även vara värdefullt att använda enkäter eller andra typer av verktyg som används av flera kommuner. Detta för att kunna jämföra och få ett mått på kvalitet i jämförelse med andra kommuner och verksamheter.

Exempel på metoder och verktyg som kan användas vid uppföljning av servicegarantier:

- Dialog Motala – Inkomna synpunkter, frågor eller klagomål
- SCB´s medborgarundersökning
- "Kritik på teknik"
- SKL´s Öppna jämförelser
- "Insikt"
- Egna kundundersökningar i form av enkäter eller frågor via exempelvis motala.se

## Hur hanterar kommunen avvikelser från servicegarantier?

En kort beskrivning av vad som händer om garantin inte uppfylls ska finnas. Till exempel "Vi lovar att rätta till och åtgärda problemet som gjort att garantin inte uppfyllts" eller "Vi lovar att se över verksamhetens rutiner för att se till att vi håller det vi lovar". Det är möjligt att utlova kompensation i de fall där garantin inte hålls men det är inte ett krav.

## **Vem tar emot synpunkter, frågor och klagomål?**

Kontaktuppgifter för respektive servicegaranti ska finnas både på webben och i tryckt material.

## **Vilka metoder kan användas för att skapa en servicegaranti?**

Enligt riktlinjerna i LedMot ska servicegarantierna tas fram och utvecklas i dialog mellan förtroendevalda, anställda och representanter för kunder. Servicegarantierna ska ha en koppling till verksamhetens mål.

Olika metoder för att ta fram underlag till servicegarantier:

- Tjänstemän och förtroendevalda diskuterar tillsammans vilka tjänster som finns och hur servicegarantierna för dessa ska se ut.
- Uppgifter och resultat från exempelvis synpunktssystem, ärendehantering, kvalitetsundersökningar och medborgarenkäter används av tjänstemän och förtroendevalda vid framtagande av servicegarantierna.
- Förtroendevalda gör besök ute i kommunens verksamheter och pratar med exempelvis medborgare, organisationer, föräldrar och elever för att skapa sig en bild av vad som är viktigt för dem. Informationen används sedan vid framtagandet av servicegarantierna.
- Fokusgrupper med medborgare som representerar olika verksamheter, exempelvis skolelever, anhöriga till brukare inom äldreomsorgen, näringslivsrepresentanter eller föräldrar. Dessa får sedan ge sin syn på vad kvalitet är inom ett förutbestämt område.

Åsikterna om vad som är viktigt i en servicegaranti skiljer sig ofta markant mellan medborgare, tjänsteman och förtroendevald. Arbete med fokusgrupper har därför använts av flera kommuner för att sammanfoga alla tre perspektiv. Oavsett vilket arbetssätt som används är det viktigt att tidigt engagera medarbetare, chefer och förtroendevalda för att få genomslagskraft i servicegarantierna.

## Rubriker vid presentation av servicegarantier

För att få ett enhetligt utseende vid presentation av servicegarantierna ska följande rubriker användas. Dessa finns inlagda i en mall i Episerver. Webbredaktörer på respektive förvaltning är behjälpliga med att lägga in den text som tas fram för varje servicegaranti.

### 1. Servicegaranti

Ange för vilken tjänst, ex Barnomsorg, Snöröjning, Bygglov

#### **Beskrivning av tjänsten**

Beskrivningen behöver inte ha en separat rubrik utan kan finnas direkt under föregående rubrik ( ex. Servicegaranti Barnomsorg).

### 2. Vi garanterar

Här beskrivs vilka garantier som utlovas.

Om motprestation finns används underrubriken ”**Det här behöver vi**”

### 3. Uppföljning av servicegarantin

### 4. Hur hanterar kommunen avvikelser från servicegarantin?

Underrubrik: **Uppfyller vi inte garantierna?**

### 5. Vem tar emot synpunkter, frågor eller klagomål?

Underrubrik: **Kontaktuppgifter**

På hemsidan kopplat till respektive servicegaranti kommer en beskrivning av olika sätt att ta kontakt med kommunen att finnas. Denna information är gemensam för samtliga servicegarantier. Under kontaktrutan i högerkolumnen ska uppgifter om kontaktperson för en specifik servicegaranti anges. Det finns också en hänvisning till kommunens gemensamma synpunktshanteringssystem Dialog Motala.

## **Uppföljning och utvärdering av verktyget Servicegaranti**

Servicegarantier är ett av flera verktyg i LedMot. Utöver att följa upp att kommunen faktiskt lever upp till det som garanteras behöver själva verktyget följs upp och utvärderas. Även detta sker inom ramen för internkontrollen.

### **Uppföljning och utvärdering följer de riktlinjer för servicegarantier som finns i LedMot. Följande påstående ska uppfyllas:**

Servicegarantin består av en beskrivande del av tjänsten.

Har texten validerats? (Är språket lättförståeligt?)  
Är beskrivningen av tjänsten relevant för kunden?

Servicegarantin innehåller löften mot kund gällande den beskrivna tjänsten.

Vad kan kunden/medborgaren förvänta sig?  
Vad ingår?  
Vad ingår inte?

Servicegarantin innehåller en beskrivning av eventuella motprestationskrav från kund.

Behövs motprestation för att löfterna i servicegarantin ska kunna uppfyllas?  
Är det tydligt för kund/medborgare vad som krävs?

Servicegarantin är utvecklad i dialog mellan förtroendevalda, medarbetare och kunder.

På vilket sätt har dessa tre parter varit delaktiga vid framtagandet av servicegarantin?

Servicegarantin beskriver hur kunden/medborgaren kan delge synpunkter, klagomål eller åsikter om garantin eller uppfyllelsen av den.

Finns kontaktuppgifter för klagomål, synpunkter eller åsikter?  
Finns flera sätt att ta kontakt?

Servicegarantin innehåller en beskrivning av hur verksamheten hanterar avvikelser från garantin.

Vad kan jag som kund/medborgare förvänta mig om löftet i garantin inte hålls?

Avvikelse från servicegarantin som rapporterats från kund/medborgare eller medarbetare dokumenteras och åtgärdas löpande

Registreras avvikelser i Dialog Motala?  
Hur återkopplas åtgärdade avvikelser mot kund?

Servicegarantin har koppling till verksamhetens mål.

Stödjer servicegarantin arbetet med att nå befintliga mål?