

Handläggare  
Lindqvist JohanDatum  
2014-11-20  
rev. 2014-12-03Diarienummer  
UAN-2014-0300Utbildnings- och  
arbetsmarknadsnämnden

## Servicegarantier

### Förslag till beslut

Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

**att** föreslå den nybildade arbetsmarknadsnämnden att införa servicegaranti för konsument-, budget- och skuldrådgivningen i enlighet med kontorets förslag

**att** föreslå den nybildade arbetsmarknadsnämnden att utreda om servicegaranti ska införas inom verksamhetsområdet försörjningsstöd och arbetsmarknadsinsatser.

### Sammanfattning

Nämnden gav i juni 2014 kontoret i uppdrag att lämna förslag på minst en servicegaranti inom nämndens ansvarsområde. Servicegarantin för konsument-, budget- och skuldrådgivningen utgår från att kontakt med Konsument Uppsala med snabb återkoppling kan hantera många problem innan de vuxit sig stora. Detta skapar trygghet hos den som kontaktar och motverkar mer omfattande insatser längre fram i tiden. Inom försörjningsstöd pågår för närvarande ett utredningsarbete kring hur ärendevolymer och ärendetider beräknas. Utifrån detta utredningsarbete bör en servicegaranti kring handläggningstider tas fram så att medborgaren vet vad hon/han kan förvänta sig.

### Ärendet

Nämnden gav i juni 2014 kontoret i uppdrag att lämna förslag på servicegaranti inom nämndens ansvarsområde. Arbetet med att ta fram förslag har skett inom ramen för ett kontorsövergripande projekt med syfte att samordna och underlätta genomförande av nämndernas måluppfyllelse av fullmäktiges uppdrag i IVE 2014-2017 om införande av garanti- och handläggningstider på lämpliga områden under 2014.

Med hänsyn till aktuella organisations- och nämndförändringar tas enbart förslag till servicegarantier fram. Dessa förslag blir en rekommendation till kommande nämndorganisation för respektive ansvarsområde. Ny nämnd tar sedan ställning till rekommendationen och beslutar om införandet.

### Föredragning

Servicegarantierna ska fungera som ett verktyg för att förstärka en kvalitetsinriktad och förbättringsorienterad kultur. Det är värdet för medborgarna som ska genomsyra innehållet i servicegarantierna. Genom att tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå vet med-

borgarna vilka förväntningar de kan ha på verksamheten. Detta innebär att det som utlovas i form av servicegarantier ligger till grund för uppföljning, analys och förbättringsåtgärder.

Vid framtagning av förslag på servicegarantier har hänsyn tagits till att servicegarantierna ska vara av vikt för den enskilde, handla om något som kommunen råår över, vara möjliga att följa upp, vara konkreta, vara utmanande för organisationen samt vara utformade på ett sätt så att medborgarna förstår dess innebörd.

Varje garanti är formulerad och presenterad enligt en gemensam mall som är användarvänlig för både medborgaren och i den kommunala organisationen. När samtliga garantier är beslutade kommer projektet ta ansvar för att de redigeras utifrån klarspråk samt att de blir enhetligt och användarvänligt utformade för både medborgaren och i den kommunala organisationen. För att möjliggöra ett systematiskt förbättringsarbete kopplat till garantierna kommer projektet även att arbeta vidare med metodstöd för uppföljning.

Projektet ansvarar enbart för framtagande av servicegarantier under projekttiden 2014-2015. Därefter övergår ansvaret till respektive nämnd, både för att följa upp och för att eventuellt ta fram nya servicegarantier.

Kontorets förslag till servicegaranti för konsument-, budget- och skuldrådgivningen utgår från att en kontakt med Konsument Uppsala med snabb återkoppling kan hantera många problem innan de vuxit sig stora. Detta skapar trygghet hos den som kontaktar och motverkar mer omfattande insatser längre fram i tiden. För problem som tar längre tid att hantera kan Konsument Uppsala behöva återkomma efter att ha efterforskat mer eller bjuda in till en mer fördjupad rådgivning. Även om den maximala tiden för att inleda en fördjupad budget- och skuldrådgivning idag är åtta veckor kan tiden för detta ofta vara kortare. Att lämna en garantitid kring detta riskerar att bli missvisande. En för långt satt tid kan avskräcka folk från att höra av sig, medan en för kort satt tid blir "falsk marknadsföring". Hur lång tid det tar för att få en fördjupad budget- och skuldrådgivning är däremot något som övervakas och som Konsument Uppsala ständigt strävar efter att få ned. Förslaget till servicegaranti redovisas i bilaga.

Det är ett stort antal personer som varje månad har kontakt med myndigheten som behandlar ansökan om eller frågor kring försörjningsstöd. En stor del av dessa har även kontakt med kommunens arbetsmarknadsenhet för arbetsmarknadsinsatser. Det pågår för närvarande ett utredningsarbete kring hur ärendevolymer och ärendetider beräknas. Utifrån detta utredningsarbete bör en servicegaranti kring handläggningstider tas fram så att medborgaren vet vad hon/han kan förvänta sig.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Införandet av servicegarantier kommer inte att innebära några ökade kostnader för nämnden.

Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad

Jan Holmlund  
T.f. direktör

## **Bilaga: Förslag till servicegaranti inom utbildnings- och arbetsmarknadsnämndens ansvarsområden**

### **Konsument-, budget- eller skuldrådgivningen ger svar eller återkoppling samma dag eller senast nästkommande arbetsdag**

Du som bor i Uppsala kommun kan kontakta Konsument Uppsala med frågor om privatekonomi och konsumenträtt. Du kan få råd inför att du ska köpa något, om hur du kan skriva avtal med t ex en hantverkare och om vad du kan göra om du är missnöjd med en vara eller tjänst. Du kan också få råd om hur du lägger upp din budget eller hur du kan hantera dina skulder.

#### **Vi garanterar**

I Uppsala kommun får alla som har frågor om privatekonomi och konsumenträtt kontakt med Konsument Uppsala senast nästa arbetsdag. Det innebär att Konsument Uppsala i många fall ger svar på frågor direkt. Det kan visa sig att en fråga är mer komplicerad och vi kan behöva ta reda på mer fakta eller se t.ex. underlag, avtal och fakturor. Då återkommer Konsument Uppsala med svar eller bjuder in till en mer fördjupad rådgivning.

#### **Det här behöver vi från er**

Du behöver vara tydlig med hur vi kan nå dig. Du behöver också vara möjlig att nå.

#### **Om vi inte håller det vi lovar**

Om vi inte har hört av oss senast nästkommande arbetsdag så undersöker vi orsaken till detta. Vi försöker hela tiden förbättra hur vi arbetar så att det är så lätt som möjligt att få råd från oss.

#### **Hit vänder du dig om vi inte uppfyller garantin**

[Kontaktuppgifter]

[Hänvisning till synpunkts- och klagomålssystem]