

Handläggare
Lindqvist Johan

Datum
2014-11-20
rev. 2014-12-05

Diarienummer
BUN-2014-0872

Barn- och ungdomsnämnden

Servicegarantier

Förslag till beslut

Barn- och ungdomsnämnden föreslås besluta

- att** ställa sig bakom kontorets förslag till servicegaranti om förskoleplats och servicegaranti om handläggningstid inom vård och omsorg,
- att** föreslå utbildningsnämnden att införa servicegaranti om förskoleplats i enlighet med barn- och ungdomsnämndens förslag, samt
- att** föreslå omsorgsnämnden att införa servicegaranti om handläggningstid inom vård och omsorg i enlighet med barn- och ungdomsnämndens förslag.

Sammanfattning

Nämnden gav i juni 2014 kontoret i uppdrag att lämna förslag på servicegaranti inom förskoleverksamhet respektive vård och omsorg. Servicegarantin inom förskoleverksamheten utgår från att föräldrar behöver få besked om förskoleplats i god tid före återgång till arbete eller studier för att kunna planera sina liv. Servicegarantin inom vård och omsorg utgår från att familjer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Den tid som föreslås utgår från den lagstadgade utredningstid som finns för vård och omsorg och bör ses som ett första steg i att successivt förkorta handläggningstiden till att ligga stadigt under vad lagen föreskriver.

Ärendet

Nämnden gav i juni 2014 kontoret i uppdrag att lämna förslag på servicegaranti inom förskoleverksamhet respektive vård och omsorg. 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 ska genomsyra innehållet i servicegarantierna. Genom att tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå vet medborgarna 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 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.

Kontorets förslag till servicegaranti inom förskoleverksamheten utgår från att föräldrar behöver få besked om förskoleplats i god tid före återgång till arbete eller studier för att kunna planera sina liv. Förslaget till servicegaranti redovisas i bilaga.

Kontorets förslag till servicegaranti inom vård och omsorg för barn och unga har samordnats med kontoret för hälsa, vård och omsorgs förslag till servicegaranti för vård och omsorg för vuxna. Detta syftar till att underlätta hanteringen i den kommande omsorgsnämnden. Förslaget utgår från att familjer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Den tid som föreslås utgår från den lagstadgade utredningstid som finns för vård och omsorg och bör ses som ett första steg i att successivt förkorta handläggningstiden till att ligga stadigt under vad lagen föreskriver. Förslaget till servicegaranti redovisas i bilaga.

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 servicegarantier inom barn- och ungdomsnämndens ansvarsområden

Erbjudande om förskoleplats senast tre månader före önskat datum

Det ska vara lätt att planera sin återgång till arbete eller studier. Därför ger kommunen erbjudande om förskoleplats senast tre månader före önskat startdatum.

Vi garanterar

I Uppsala kommun får föräldrar ett erbjudande om plats för sitt barn i förskola senast tre månader före önskat startdatum.

Det här behöver vi från er

Ni behöver lämna in en anmälan som är komplett senast fyra månader före önskat startdatum. Här kan du läsa om hur det går till att anmäla behov av förskoleplats: [Länk till information på uppsala.se]

Om vi inte håller det vi lovar

Om ni inte fått ett erbjudande om plats i förskolan senast tre månader före önskat startdatum återkommer vi snarast med en förklaring till varför det har dröjt och ett besked om när ni kan förvänta er en plats.

Hit vänder du dig om vi inte uppfyller garantin

[Rätt instans inom den framtida utbildningsförvaltningen]

Beslut om stöd inom tre månader

Den som har en funktionsnedsättning kan få stöd för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. När ansökan om hjälp och stöd kommer in handlägger vi den så fort vi kan för att så snabbt som möjligt kunna ge besked om stöd kan ges eller inte.

Vi garanterar

Vi garanterar att det som längst tar tre månader från att du lämnat in en ansökan om stöd till att får ett beslut.

Det här behöver vi från er

Du behöver lämna in en ansökan som är komplett, exempelvis med de intyg från psykolog eller läkare som krävs. Här kan du läsa om hur det går till att ansöka: [[Länk till information på uppsala.se](http://uppsala.se)]

Om vi inte håller det vi lovar

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi har lovat. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete för att förbättra och utveckla verksamheten. Vi lovar att snarast återkomma med en förklaring till varför beslutet har dröjt.

Hit vänder du dig om vi inte uppfyller garantin

[Rätt instans inom den framtida omsorgsförvaltningen]