

Motion till Umeå kommunfullmäktige

Inför tjänstegarantier för myndighetsutövning inom Umeå kommun

Invånare och företag ska kunna lita på att kommunen håller det man lovar och levererar i tid. En tjänstegaranti är ett löfte om vilken service eller kvalitet som kan förväntas av en viss kommunal tjänst. Det kan till exempel betyda att kommunen lovar att behandla ett ärende inom en viss tid.

Umeå kommun har idag ett antal kvalitetsdeklarationer som beskriver hur kommunens arbete genomförs. Det kan bland annat handla om hur fritidsgårdarna bedriver sitt arbete eller hur snabbt kommunen plogar bort snö efter snöfall. Något som däremot saknas är konkreta garantier kring handläggningstider vid myndighetsutövning.

Kommunen bör därför införa tjänstegarantier inom all myndighetsutövning. När en komplett ansökan lämnas in ska handläggning ske inom en fastställd tidsram. Om kommunen inte håller garantin och handläggningstiden överskrids, så ska den sökande kompenseras med en reducerad avgift.

Det ökar förtroendet för kommunens verksamheter när det finns tjänstegarantier som kommunen lyckas följa. Förutsägbarhet är något som uppskattas av såväl företag som privatpersoner. Det ökar incitamentet för kommunen att hålla utlovade garantier om det införs reducerade avgifter när utlovade handläggningstider överskrids.

Tjänstegarantier fungerar också som ett strategiskt verktyg i kommunens kvalitetsarbete. De definierar konkreta mål som verksamheterna behöver leva upp till, vilket underlättar uppföljning och på så vis kan stärka kvalitetsarbetet i kommunen.

Med anledning av ovanstående föreslår vi att kommunfullmäktige beslutar

att uppdra till berörda nämnder att införa tjänstegarantier i kommunens myndighetsutövning, där kommunen åtar sig att handlägga ärenden inom utsatt tid när kompletta handlingar finns. Vid överskriden handläggningstid ska sökande kompenseras genom reducerad avgift.

Umeå 2025-12-02

Anders Ågren (M)

Mattias Larsson (C)

Hanna Lundin Jernberg (L)

Veronica Kerr (KD)