



Plats och tid Kommunkontoret, Örskelljunga, 2008-10-22, kl 08.15-09.40.

Beslutande Carina Zachau, ordförande
Ingemar Johansson
Christer Olsson, tjänstgörande ersättare
Clas Engström
Björn Zorec

Övriga deltagande Ingela Ström, utbildningschef
Thomas Bjertner, utbildningsnämnden
Kristina Nilsson, utbildningsnämnden
Göran Sandberg, teknisk chef
Kenth Svensson, kommunsekreterare
Kommunchef Cg Nilsson
Ekonomichef Kerstin Gustafsson

Utses att justera Björn Zorec

Justeringens plats och tid Kommunkontoret, Örskelljunga, 2008-10-29, kl 13.00

Paragraf 214

Ordförande

Justerande Carina Zachau

Sekreterare Björn Zorec

Kenth Svensson

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ Kommunstyrelsens arbetsutskott i Örskelljunga kommun

Sammanträdesdatum 2008-10-22

Datum för anslags uppsättande 2008-10-30

Datum för anslags nedtagande 2008-11-22

Förvaringsplats för protokoll Kommunkontoret, Örskelljunga

Underskrift Kenth Svensson

Utdragsbestyrkande

Ksau § 214

KLK 2006/112

809

Information om servicegarantier från representanter för utbildningsnämnden och tekniskt utskottet.

I samband med behandlingen av motionen ”Servicegaranti – i medborgarnas tjänst” har kommunfullmäktige 2008-03-31, § 40, beslutat

- att inrätta servicegarantier i Örkelljunga kommun med minst 3 kvalitetsmål vardera inom verksamhetsområdena /nämnderna; utbildningsnämnden, bygg- och miljönämnden, socialnämnden, kultur- och fritidsnämnden samt tekniska utskottet/VA, samt
- att servicegarantin skall verkställas senast 2008-09-30 och presenteras till invånarna i enhetliga prospekt för respektive områden.

Utbildningsnämndens servicegaranti

Utbildningsnämnden har beslutat

att som servicegarantier för utbildningsnämnden fastslå:

Förskolan:

Alla barn deltar i utomhusaktiviteter varje dag.

Grundskolan:

Alla elever erbjuds läxhjälp under minst två timmar per vecka.

Gymnasieskolan:

Samtliga elever erbjuds någon gång under sin gymnasietid internationellt utbyte med besök i ett annat land.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Ksau § 214

KLK 2006/112

809

Thomas Bjertner, Kristina Nilsson, utbildningsnämnden och utbildningschef Ingela Ström informerar om nämndens beslut.

I efterföljande diskussion berörs informationen till medborgarna, möjligheter och rutiner för att ta hand om reklamationer/klagomål, samt information på hemsidan och broschyrerna.

Tekniska utskottets servicegaranti för VA

Tekniska utskottet har beslutat

att som förslag till servicegaranti för VA-verksamheten anta

1. Vid planerade reparationer på distributionsnätet som kan påverka abonnent skall kunden meddelas minst 2 dagar före det att reparationen påbörjas. Detta gäller dock inte akutåtgärder.
2. Vid vattenläckor skall abonnent ej vara utan dricksvatten mer än 2 dygn, därefter skall vatten anvisas inom 500 meters avstånd via brandpost eller på annat sätt.
3. Kommuninvånare som lämnat synpunkter eller klagomål på VA-verksamheten via brev eller kommunens hemsida skall erhålla svar inom 5 arbetsdagar.

att VA-chefen ska efterhöra med Markaryds kommun angående deras erfarenheter.

Teknisk chef Göran Sandberg informerar om utskottets beslut.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Ksau § 214

I efterföljande diskussion noteras att tekniska chefen kommer att ta upp frågan om garantier i utskottet för ytterligare bearbetning.

Arbetsutskottet noterar följande vad gäller projektet med servicegarantier:

Medborgaren skall få information om vilka servicegarantier som finns i Örkelljunga kommun. Nämnderna ska beskriva tjänsternas innehåll och detta skall presenteras i tryckta broschyrer med enhetlig design och på kommunens hemsida. Garantierna skall utformas efter medborgarnas behov och vara mätbara.

Det måste finnas rutiner för hur man kanaliserar reklamationer i organisationen, vart man ska vända sig osv. Information om detta måste finnas på hemsidan och i broschyrerna.

Servicegarantin skall utvärderas en gång per år i samband med bokslutet. Nämnderna har möjlighet att revidera sina garantier år från år.

Frågan om kompensation skall behandlas av ledningsgruppen.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande