

Svar på interpellation från (M) om servicedeklarationer

Anna Hård af Segerstad, Moderaterna, har i en interpellation till mig ställt flera frågor gällande servicedeklarationer. Här kommer frågorna och mina svar:

1. Finns alla servicedeklarationer lättillgängliga på stadens hemsida?

Svar: Ja, åtminstone ska alla finnas samlat. Ansvarig förvaltning för respektive del uppmanas att regelbundet kontrollera att informationen på sidan är uppdaterad och korrekt. Man hittar dem genom att skriva in Servicedeklarationer i sökfältet, eller genom att klicka sig dit via Kommun och politik och därefter Kvalitet och jämförelser.

2. Hur många har fått vänta på besked längre än vad som är beslutat i enlighet med servicedeklarationerna?

Svar: Den här frågan verkar enkel, men visar sig vara väldigt komplex. Flera förvaltningar har servicedeklarationer, men benämner dem inte alltid så i det dagliga arbetet. Jag fick till exempel besked av stadsbyggnadsförvaltningen att de inte använder servicedeklarationer för bygglov längre, sedan det kom lagkrav om beslut inom tio veckor. Vad gäller byggloven får över 96 % besked inom den tiden.


3. Om inte alla servicedeklarationer uppfylls vilka åtgärder kommer du att vidta för att se till att medborgare inte får vänta på besked?

Svar: Målet är att det ska vara lätt för både enskilda personer och företag att komma i kontakt med kommunen och få hjälp med sitt ärende inom rimlig tid. Vi har ett arbete att göra i kommunen med att tydliggöra uppföljningen av våra kvalitetssystem.

Med anledning av den här interpellationen, kommer jag under våren aktualisera frågan tillsammans med stadsdirektören.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Västerås, 2021-03-10



Staffan Jansson
kommunstyrelsens ordförande

Interpellation till kommunstyrelsens ordförande Staffan Jansson (S) om hur staden lever upp till sina servicedeklarationer



Många företag är helt beroende av att få tillstånd för sin verksamhet. Snabba och tydliga besked är då oerhört viktigt. Vi moderater har under många år drivit frågan om att det ska finnas servicegarantier eller servicedeklarationer som majoriteten vill kalla det. En invånare och företagare ska veta hur lång tid det tar innan den garanterat får ett besked. Västerås stad införde också för några år sedan servicedeklarationer.

Idag är det exempelvis möjligt för företag att ansöka om och följa sina bygglov och tillståndsärenden digitalt via en plattform för e-tjänster.

När vi nu har servicedeklarationer är det viktigt att som företagare enkelt kunna få veta vilka servicedeklarationer som finns och hur staden lever upp till dessa. Det ska vara lättillgängligt på stadens hemsida. Om staden inte lever upp till sina åtagande bör det också vara tydligt vilka åtgärder som vidtas för att kunna ge besked och företagen borde även kunna få reducerad avgift om besked blir försenat när alla uppgifter är inlämnade.

Med anledning av ovanstående ställs därför följande frågor till kommunstyrelsens ordförande Staffan Jansson (S)

Finns alla servicedeklarationer lättillgängliga på stadens hemsida?

Hur många har fått vänta på besked längre än vad som är beslutat i enlighet med servicedeklarationerna?

Om inte alla servicedeklarationer uppfylls vilka åtgärder kommer du att vidta för att se till att medborgare inte får vänta på besked?

2021-01-18

Anna Hård af Segerstad (M)