



Flatanger kommune
Oppvekst og kultur Flatanger

Saksmappe: 2009/8504-1

Saksbehandler:

Turid Kjendlie

Saksframlegg

Flatanger oppvekst og kultur- serviceerklæringer

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato

Rådmannens innstilling

De framlagte forslag til serviceerklæringer vedtas.

Dokumenter i saken

Type	Dato	Tittel	Adressat
S	18.11.2009	Flatanger oppvekst og kultur-serviceerklæringer	

Vedlegg

- 1 Serviceerklæring, bibliotek
- 2 Serviceerklæring kulturskolen
- 3 Serviceerklæring, klubben
- 4 Serviceerklæring, barnehage

Saksopplysninger

Ideen om å innføre serviceerklæringer i Flatanger kommune kom som et resultat av Ressurssenterets arbeid i kommunen i 2005. Ett av de 21 ulike tiltakene i RO-rapporten omhandlet avklaring på nivå og innhold på kommunale tjenester og hva som er kommunens ansvar. Dette kan gjøres gjennom utarbeidelse av tjenestebeskrivelser, minstestandarder eller serviceerklæringer. Videre sa rapporten at: "Tiltaket vurderes som viktig fordi nivået på flertallet av kommunale tjenester vurderes å ligge relativt høyt. Målet er å ha et tjenestenivå som vurderes til å være mer nøkternt, men innenfor lovens krav."

RO-rapporten har vært behandlet av kommunestyret som referatsak. En del av tiltakene er i tillegg behandlet enkeltvis som enkeltsaker. Det er ikke behandlet som enkeltsak hvorvidt kommunen skal innføre serviceerklæringer og ev. begrunnelse for dette. Serviceerklæringer for Flatanger Pleie- og omsorgstjeneste ble imidlertid vedtatt av kommunestyret 21.9.2006. Det ble utarbeidet serviceerklæringer for Flatanger hjemmesykepleie, Flatanger pleie- og omsorgstun og for hjemmehjelp, middagsombringning og trygghetsalarm. Innen oppvekst- og kulturetaten er følgende tjenester vurdert som aktuelle for serviceerklæringer: Bibliotek, ungdomsklubben, barnehage, SFO og musikk- og kulturskolen. I dette saksframlegget foreligger forslag til serviceerklæringer for alle disse tjenestene med unntak av SFO.

Med serviceerklæring menes:

"Skriftlig informasjon til brukeren som konkret beskriver innholdet i en tjeneste, vilkår tjenesten blir gitt på og måten tjenesten overleveres på. Serviceerklæringer virker moralsk forpliktende, men inneholder ikke bestemmelser som kompensasjon dersom brukeren ikke får den erklærte servicen."

Utarbeidelse av serviceerklæringer kan ses på som et ledd i modernisering av offentlig sektor. Denne moderniseringen kan kjennetegnes med økte krav til effektivitet, kvalitet og brukerorientering.

Hvorfor skal vi ha serviceerklæringer innen oppvekst- og kulturetaten?

Offentlige virksomheter har lang tradisjon for å gi sine brukere skriftlig informasjon om de tjenester de tilbyr, men både presisjonsnivå og grad av forpliktelse til å innfri det som er beskrevet, har variert.

Serviceerklæringene er ment å fungere som:

- Et ledd i effektivisering av tjenestene ved en tydeliggjøring av hva tjenestene skal inneholde.
- Et redskap til å utvikle kulturen innen oppvekst- og kulturetaten ved å bidra til brukerorientering, konkretisering av hovedelementene i et helhetlig kvalitetssystem, nytenking, og forbedring av styringssystemene.

- Et middel til å markedsføre kommunen ved å synliggjøre kommunen som profesjonell og brukerorientert tjenesteleverandør, bidra til positiv omtale av kommunen og skape tillit til kommunal virksomhet.

Serviceerklæringene må for å kunne fungere på denne måten, være forankret blant ansatte i organisasjonen, gjelde tjenester som er viktige for brukerne og være så presise at det framgår klart hva brukerne kan forvente. Kvalitetsnivået skal være høyt, men realistisk. De bør utformes i samarbeid mellom politikere, brukere og ansatte. Serviceerklæringene som foreligger nå, gjenspeiler dagens tjenestenivå.

Turid Kjendlie
Oppvekstsjef

Rune Strøm
Rådmann