



Motion: Servicegaranti för företag i Luleå kommun

Företag som vill starta, växa eller investera i Luleå ska mötas av en kommun som är tydlig, snabb och serviceinriktad.

I dag är det för många företagare som upplever kontakten med kommunen som krånglig. Det kan handla om otydliga besked, långa handläggningstider, svårbegripliga avgifter eller att ärenden fastnar mellan olika delar av kommunen.

För ett företag kan några veckors väntan göra stor skillnad. En investering kan skjutas upp, en säsong kan missas eller en ny verksamhet kan försenas. Det är inte rimligt att företag ska behöva leva med osäkerhet för att kommunen inte klarar av att ge tydliga besked i tid.

Luleå kommun ska självklart ha en rättssäker myndighetsutövning. Lagar och regler ska följas. Men det går att vara både rättssäker och serviceinriktad.

Liberalerna vill därför att Luleå kommun inför en servicegaranti för företag inom fler tillstånds och tillsynsområden.

En servicegaranti ska innebära att företag får tydlig information om vad som gäller, hur processen ser ut, när de kan förvänta sig besked och vem de kan vända sig till. Kommunen ska ha tydliga tidsramar för handläggning och återkoppling.

Om kommunen inte håller sina egna tidsramar ska det också få en konsekvens, exempelvis genom reducerad eller efterskönt avgift där det är möjligt.

Servicegarantin ska också handla om bättre bemötande. Företag ska få raka besked, begriplig information och hjälp att förstå vad nästa steg är. Det ska inte krävas att företagaren själv ska kunna kommunens organisation för att komma rätt.

Det här handlar inte om att kommunen ska säga ja till allt. Det handlar om att kommunen ska vara tydlig, hålla tider, ge rimliga besked och visa respekt för företagens tid.

Luleå behöver ett företagsklimat där kommunen inte upplevs som ett hinder, utan som en aktör som hjälper företag att göra rätt och komma vidare.

Med anledning av detta föreslår Liberalerna kommunfullmäktige besluta:

att Luleå kommun tar fram förslag på en servicegaranti för företag inom fler tillstånds och tillsynsområden,

att servicegarantin ska innehålla tydliga tidsramar för återkoppling och handläggning,

att kommunen ser över hur avgifter kan reduceras eller efterskänkas när kommunen inte håller sina tidsramar,

att kommunen i arbetet särskilt ser över hur företag kan få tydligare information, enklare kontaktvägar och bättre rådgivning,

Luleå 2026-06-15

Thomas Söderström (L)

