

Handläggare
Peter Alexanderson
Telefon: 08-508 33 714

Till
Utbildningsnämnden
2015-06-11

Införande av servicegaranti

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr 187/2015

Förvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Lena Holmdahl
T.f. utbildningsdirektör

Sammanfattning

Erik Slottnér (KD) har i en motion till kommunfullmäktige föreslagit att staden bör införa en servicegaranti på vissa tjänster. Konsekvensen av att staden inte uppfyller garantin ska vara att den som inte får tjänsten utförd inom utsatt tid ska få ekonomisk kompensation.

Förvaltningen anser att stadens system för integrerad ledning och styrning är tillräcklig för styrningen av stadens förvaltningar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och styrning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I en motion av Erik Slottnér (KD) framförs förslaget att staden ska införa en servicegaranti för företag och medborgare. Servicegarantin ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir om staden inte lyckas att utföra tjänsterna inom utsatt tid. Om staden inte lyckats uppfylla garantin ska en ekonomisk kompensation utgå till den som inte fått garantin uppfyllt.

Förvaltningen anser att stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS) är tillräckligt för styrningen av stadens förvaltningar och inte behöver kompletteras med servicegarantier. I ILS finns redan kvalitetsgarantier som visar för brukaren vad de kan vänta sig av verksamheten.

En eventuell utredning om att införa servicegarantier bör också innehålla under vilka rättsliga förutsättningar staden kan ge ekonomisk kompensation till enskilda.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bilaga

Motion av Erik Slottner (KD) om införande av servicegaranti