

§ 18

Införande av en servicegaranti

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr 187/2015

Beslut

Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Ärendet

Förvaltningen redovisade ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 11 maj 2015, dnr 1.6.1-1316/2015.

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 förslag till beslut

Förvaltningen föreslår utbildningsnämnden att besluta följande:

Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Yrkande

Ledamoten Ingegerd Akselsson Le Douaron yrkade bifall till förvaltningens förslag.

Vice ordförande Lotta Edholm (FP) och Cecilia Brinck (M) framlade ett eget förslag till beslut och yrkade bifall för detta.

Beslutsgång

Ordföranden ställde yrkandena mot varandra och förklarade sig finna att nämnden beslutat i enlighet med Ordföranden ställde yrkandena mot varandra och förklarade sig finna att nämnden beslutat i enlighet med ledamoten Ingegerd Akselsson Le Douarons yrkande.

Reservation

Cecilia Brinck m.fl. (M) och Lotta Edholm m.fl. (FP) reserverade sig mot nämndens beslut till förmån för eget förslag:

att som svar på remissen anföra följande:

Det är viktigt att kommunala förvaltningar tillhandahåller service till medborgarna snabbt, effektivt och pålitligt. Vi ställer oss positiva till intentionen i motionen att göra det tydligare för medborgarna vad man har rätt att förvänta sig och inom vilken tid.

Som motionären anför finns servicegarantier av olika slag i ett flertal kommuner. Det finns ingen enhetlig modell, utan de varierar från att täcka flera områden till att bara gälla ett visst område, till exempel bygglov. Även frågan om sökandens rätt till ekonomisk kompensation vid utebliven eller försenad service behandlas olika i olika kommuner.

Detta talar för att frågan bör utredas ytterligare, i den riktning som motionen pekar, för att klargöra vilka områden som skulle lämpa sig för en servicegaranti och vilka tidsfrister och övriga åtaganden som är lämpliga och realistiska.

Vi ser alltså gärna att behandlingen av motionen resulterar i att frågan om servicegaranti utreds vidare, med sikte på att förutsägbarheten och rättssäkerheten hos stadens leverans av service till medborgarna förbättras.

Ersättaryttrande

John Kåberg (C) och Christan Carlsson (KD) hänvisade till det reservationen gemensamt från M och FP.