

Handläggare
Lisbeth Westerlund
Telefon: 08-508 25 016**Till**
Socialnämnden

Införande av servicegaranti

Svar på remiss av motion (2015:2) av Erik Slottner (KD)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialnämnden lämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Gillis Hammar
FörvaltningschefLeif Fransson
Administrativ chef

Sammanfattning

Kristdemokraterna föreslår i motionen kommunfullmäktige besluta att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

I Stockholms stad finns ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden gentemot stockholmarna. Däremot finns inte en servicegaranti där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid. Förvaltningen bedömer att det inom socialnämndens verksamheter inte finns någon verksamhet som är lämplig för en servicegaranti kopplad till ekonomisk kompensation.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden för yttrande lämnat motion (2015:2) om införande av servicegaranti av Erik Slottner (KD). Remisstiden går ut 26 juni 2015.

Ärendet har även remitterats till Enskede-Årsta-Vantörs och Östermalms stadsdelsnämnder, arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldre- och funktionshjälpnämnden, överförmyndarnämnden, stadsledningskontoret och Stadshus AB.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med socialtjänstavdelningen och avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 13 maj 2015.

Ärendet – kort sammanfattning av motionen

Medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Det är dock en brist att det inte finns ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar. Kristdemokraterna vill därför införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

Kristdemokraterna föreslår kommunfullmäktige besluta följande.

Att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Förvaltningens synpunkter

Kommunfullmäktige beslutade 20 mars 2012 om program för kvalitetsutveckling. Programmet ska revideras under 2015 men gäller fram till dess ett nytt program tagits fram.

I stadens program för kvalitetsutveckling anges att stadens verksamheter ska arbeta systematiskt med kvalitetsarbetet och på så sätt åstadkomma största möjliga nytta för stockholmarna i förhållande till förväntat relevant resultat. Kvalitetsarbetet ska

integreras med strukturen i stadens styrsystem ILS (Integrerad ledning och styrning). Staden använder budgetprocessen för att styra och följa upp kvalitetsarbetet. Genom att vi följer upp det förväntade resultatet får verksamheterna, samt stadens nämnder och styrelser viktig information för styrning och för att kunna fortsätta arbete med att utveckla kvaliteten.

Verksamheterna gör nämndens mål konkreta genom egna åtaganden i enhetens verksamhetsplan som fastställs varje år. Åtagandena är det som enheten åtar sig gentemot brukarna och nämnden.

Åtagandena ska

- utgå från nämnden eller styrelsens uppdrag gentemot brukarna
- vara tydliga
- fånga syftet med verksamheten
- fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter
- rymmas inom enhetens ekonomiska ram.

I stadens program för kvalitetsutveckling har kommunfullmäktige även beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna kan få information om vilken service de kan förvänta sig. I dessa anges om så är möjligt inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vem man ska vända sig till om detta inte fungerar.

Alla verksamheter i staden ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det ska vara enkelt för stockholmarna att framföra synpunkter och klagomål. Dessa är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in.

Programmet för kvalitetsutveckling omfattar även de verksamheter som drivs på entreprenad åt staden.

Det finns således ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden gentemot stockholmarna. Inom Stockholms stad finns däremot inte en servicegaranti där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid. Förvaltningen bedömer att det inom socialnämndens verksamheter inte finns någon verksamhet som är lämplig för en servicegaranti kopplad till ekonomisk kompensation. Förvaltningens verksamhet riktad till stockholmarna är ofta erbjudanden om stöd och skydd men kan även vara myndighetsutövning. Resultatet av de tjänster förvaltningen tillhandahåller innehåller ofta inslag av komplexa bedömningar som medför att en servicegaranti inte kan lämnas. Däremot får

stockholmarna tydlig information om vilka tjänster nämnden erbjuder.

Bilaga

Motion (2015:2) om införande av servicegaranti av Erik Slottnér (KD). Remisstiden går ut 26 juni 2015.