

Handläggare
Christoffer Lindh
Telefon: 08-50814050**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Motion om införande av en servicegaranti – svar på remiss

Förvaltningens förslag till beslut

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar på remissen.
2. Nämnden avstyrker motionen.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörUlrika Klemets
Ekonomichef

Sammanfattning

Erik Slottnér (KD) föreslår i en motion till kommunfullmäktige att staden ska utreda införandet av en servicegaranti, där medborgarna får ekonomisk kompensation för tjänster som inte blir utförda inom fastställd tid.

Stadsdelsförvaltningen anser inte att en servicegaranti där den drabbade får ekonomisk kompensation är en lösning på den aktuella problematiken. Snarare kan det antas bli mer av en straffande konsekvens som saknar vinnande part. En ekonomisk kompensation bidrar inte till att lösa problematiken utan kan enbart förväntas skapa nya svårigheter för förvaltningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat motionen till flertalet av stadens facknämnder, stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör och Östermalm, Stockholms Stadshus AB samt till stadsledningskontoret för yttrande senast den 26 juni 2015.

Ärendet

Motionären anser att det är en brist att det saknas ett system för vilka följderna blir om inte staden håller de utlovade tidsramarna inom exempelvis bygglovshantering eller platsgarantin inom förskolan. Av den anledningen föreslås en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppföljs. Motionären hänvisar till att detta system redan finns i flera kommuner i landet och att en sådan garanti skulle bidra till att stadens service gentemot medborgarna förbättras och samtidigt är positiv för näringslivsklimatet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Lokal- och stadsmiljöenheten i samarbete med Förskola och fritid.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enligt Sveriges kommuner och landsting uppger drygt en tredjedel av Sveriges kommuner att de har någon form av servicegaranti gentemot enskilda. Stockholms stad arbetar sedan många år med utvecklande av servicegarantier. Syftet med stadens kvalitetsgarantier är att beskriva varje verksamhets uppdrag och vad de åtar sig att göra för att genomföra dem. Utifrån kvalitetsgarantierna kan brukarna/kunderna sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den.

Utvecklingen av den kommunala sektorn har under de senaste decennierna präglats av en minskad detaljstyrning samtidigt som den kommunala verksamheten har expanderat genom att kommunerna tillförts en rad nya uppgifter. Många beslut rörande enskilda fattas idag på kommunal nivå samtidigt som de senaste decenniernas prägel av konkurrensutsättning av kommunal verksamhet lett till att uppmärksamheten i allt större omfattning än tidigare fått en civilrättslig prägel och fokus på brukarens eller kundens ställning.

Inom lagstiftningen finns ett femtontal olika lagrum för att skydda konsumenter av varor och tjänster på den öppna marknaden. Inom de verksamheter som en kommun driver finns lagar som reglerar myndighetsutövning, i motionen ges ett par exempel på regler som innebär en skyldighet för kommunerna gentemot sina kommunmedlemmar. Även här finns på olika sätt ett skydd för den enskilde, exempelvis i form av tillsyn och möjlighet till överprövning av ett beslut. Att överklaga ett myndighetsbeslut kan ge möjlighet till rättelse, men inte till ekonomisk ersättning i form av en garanti.

Motionären efterlyser möjlighet till ekonomisk kompensation om en kommunal tjänst inte utförs inom fastställd tid.

Stadsdelsförvaltningens uppfattning är att en sådan lösning snarast skulle riskera att bli kontraproduktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

För förskolans del är platsgarantin det högsta kravet som ställs och stadsdelsförvaltningen uppfyller idag denna garanti. Om det skulle ställas krav på ekonomisk kompensation för ett fall där förvaltningen inte skulle lyckas uppfylla platsgarantin skulle detta enbart tjäna som ett straff för förvaltningen. Problemet, ett barn som inte fått plats på förskolan inom garantitiden, skulle dock fortfarande kvarstå och förvaltningen skulle lida ekonomisk skada. Stadsdelsförvaltningen anser att en sådan lösning inte innebär en vinst för någon part. Samma resonemang gäller för samtliga typer av ärenden som stadsdelsförvaltningen hanterar.

Bilagor

1. Motion av Erik Slottnér (KD) om införande av en servicegaranti.