



**Handläggare**  
Karin Söderling  
Telefon: 08 508 30121

**Till**  
KN 2015-06-11

## **Införande av servicegarantier**

**KS Dnr 187/2015**  
**Svar på motion av Erik Slottnér (KD)**

### **Förslag till beslut**

Som svar på remissen överlämnas detta tjänsteutlåtande

Mats Larsson  
Förvaltningschef

### **Sammanfattning**

Kyrkogårdsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen med en motion av Erik Slottnér (KD) som syftar till att staden ska utreda införandet av en servicegaranti inom Stockholms stad. Servicegarantin ska medge ekonomisk kompensation till medborgare om inte tjänster utförs inom fastställd tid.

Förvaltningen redogör i ärendet för att kyrkogårdsnämnden redan idag kan medge viss ekonomisk kompensation i ärenden som rör service kring gravskötsel. Dessa åtaganden ligger dock inom konsumenttjänstlagens ram.

Förvaltningen har inga synpunkter på att frågan utreds men vill samtidigt framhålla vikten av likabehandling och rättssäkerhet gentemot den enskilde vid ett eventuellt införande.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom staben och har behandlats i förvaltningsgrupp 2015-06-02.

### **Bakgrund**

Kyrkogårdsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen med en motion av Erik Slottnér (KD) som syftar till att staden ska utreda införandet av en servicegaranti inom Stockholms stad. Servicegarantin ska medge ekonomisk kompensation till medborgare om inte tjänster utförs inom fastställd tid. Motionären

hänvisar bland annat till att denna typ av servicegarantier har genomförts på flera håll i landet. (motionen i bilaga)

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Inom Sveriges kommuner finns idag en flora av olika typer av servicegarantier riktad till medborgare och företagare och som avser kommunens service av tjänster. De kan benämnas olika, exempelvis tjänstegarantier, kvalitetsgarantier eller servicegarantier. Syftet är i huvudsak att tydliggöra vilken typ av service den enskilde kan förvänta sig ifråga om olika tjänster, handläggningstider mm. Inom några kommuner utgår även viss ekonomisk kompensation, främst avseende nedsättning av avgifter för bygglov som inte handläggs inom utlovad tidsram. Även vid tillståndsgivning för servicetillstånd kan ges avgiftsnedsättning, men också avdrag för barnomsorgs- och äldreomsorgsavgifter förekommer.

Inom Stockholms stad finns sedan början av 2000-talet ett system för framtagande av så kallade kvalitetsgarantier. Varje enhet ska i samband med verksamhetsplaneringen för kommande år också ta fram kvalitetsgarantier där det tydliggörs vilken service den enskilde brukaren kan förvänta sig. Garantin informerar också om vart den enskilde kan vända sig med eventuella synpunkter och klagomål och hur rättelse kan ske. Kvalitetsgarantierna ska godkännas av respektive nämnd eller förvaltningschef och ska finnas lätt tillgängliga för den enskilde brukaren.

Inom kyrkogårdsnämndens ansvarsområde har förvaltningschefen godkänt sex kvalitetsgarantier för år 2015. Exempelvis garanterar vi en värdig och respektfull hantering av kistor med avlidna eller urnor, bokning av ceremonitid inom två veckor från beställningstillfället i något av våra begravningskapell. Vidare att vår respektive höststädning av begravningsplatsen/kyrkogården skall vara klar vid visst datum, att snöröjning sker på begravningsplatserna. Dessutom garanteras att handläggning av ärenden sker inom viss tid. Ingen ekonomisk kompensation medges dock om förvaltningen inte lever upp till kvalitetsgarantierna.

Kyrkogårdsnämnden erbjuder därutöver gravrättsinnehavare att teckna gravskötselavtal som avser skötsel av den enskilda graven mot en fastställd taxa. Gravskötselavtal kan tecknas för ett år i taget eller för fem år. Serviceverksamheten gentemot gravrättsinnehavarna ska ske till självkostnad och skötselavgiften/grav/år uppgår 2015 till 235 kr – 525 kr beroende på gravstorlek och vad som ingår i avtalet. Därutöver kan

gravrättsinnehavaren också beställa plantering av växter samt utsättning av vinterdekorationer.

Serviceverksamheten lyder under konsumenttjänstlagen och den enskilde kan därför också medges kompensation genom exempelvis avgiftsnedsättning om förvaltningen inte uppfyller sina åtaganden. Platsansvariga ute på begravningsplatserna har delegation att fatta beslut om avgiftsreduktion i varje enskilt ärende. Av de 79 000 gravskötselavtal som serviceverksamheten omfattar medgavs viss ekonomisk kompensation (nedsatt avgift) i ca 30 fall under 2014.

Övriga tjänster som förvaltningen erbjuder är i huvudsak inte kopplade till särskild avgift utan faller inom den service som ska finansieras via begravningsavgiften

Förvaltningen anser det finns ett värde i att enheterna även fortsättningsvis tydliggör sina åtaganden gentemot den enskilde brukaren i antingen kvalitetsgarantier eller i annan form. Begreppet kompensation/rättelse i stadens kvalitetsgarantier kan dock i många fall vara svårtolkat både för brukare och utförare. Det kan lätt tolkas som att det kan förekomma någon form av ekonomisk kompensation om inte utlovad servicenivå följs. Därför kan begreppen i denna del av stadens kvalitetsgarantier behöva tydliggöras.

Förvaltningen uppfattar att motionären efterfrågar ekonomisk kompensation i de fall där servicen uteblir inom fastställd tid. Motionärens menar att frågan bör utredas och förvaltningen har inget att erinra mot detta. Vid ett eventuellt genomförande är det dock av yttersta vikt att den enskildes behov inte åsidosätts vid tillämpningen. Likabehandling och rättsäkerhet måste säkerställas. Därför kan det exempelvis vara direkt olämpligt att ge kompensation för service som åligger huvudmannen enligt särskilda lagkrav. Inom kyrkogårdsnämndens ansvar kan detta handla om att tillhandahålla gravplatser, genomföra kremationer och gravsättningar. Och där handläggning sker mot särskild avgift kan det heller aldrig bli så att en försämrad kvalitet fullt ut kan kompenseras med nedsatta avgifter. Hög tillgänglighet, effektiv och snabb handläggning med hög kvalitet måste alltid vara vägledande för den kommunala huvudmannen.

---

**Bilaga:** remissen