

§ 5**Remissyttrande över motion (2015:2) om införande av servicegaranti**

AMN 2015-0080-01.06

Arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden beslutade att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över remissen.

Ärendet

I en motion till kommunfullmäktige föreslås att Stockholms stad ska utreda införandet av en servicegaranti som innebär att medborgare kan få ekonomisk kompensation för kommunala tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Medborgares rättigheter i förhållande till olika myndigheters myndighetsutövning regleras idag bland annat genom lagstiftning om möjlighet att överklaga. Samhället har också olika system för uppföljning och övervakning av bland annat kommuners sätt att tillhandahålla service i förhållande till sina medborgare. Skolverket, Socialstyrelsen med flera har den typen av övervakningsuppdrag.

Arbetsmarknadsnämnden har för egen del en hög ambition att snabbt och effektivt erbjuda de insatser som medborgare har rätt till. Vid avvikelser vidtas åtgärder för att kunna hålla det som utlovats. Förvaltningen bedömer att staden bör koncentrera sina resurser på att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för att utveckla system med ekonomisk kompensation.

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 28 maj 2015.

Förslag till beslut

Ordföranden Emilia Bjuggren m.fl. (S), ledamoten Awad Hersi m.fl. (MP) samt ledamoten Tina Kratz (V) föreslog att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordförande Johanna Sjö m.fl. (M) framlade ett annat förslag till beslut och föreslog att nämnden skulle besluta enligt detta förslag.

Beslutsgång

Ordföranden ställde förslagen till beslut mot varandra. Nämnden beslutade utan omröstning enligt ordföranden Emilia Bjuggren m.fl. (S), ledamoten Awad Hersi m.fl. (MP) samt ledamoten Tina Kratz (V) förslag till beslut.

Reservation

Vice ordförande Johanna Sjö m.fl. (M) reserverade sig mot nämndens beslut till förmån för sitt eget förslag enligt följande.

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden beslutar

- Att bifalla motionen
- Att anföra följande:

Arbetsmarknadsförvaltningen framhåller att garantier för service och kvalitet redan idag regleras inom dess verksamheter genom lagstiftning, nationella styrdokument och nämndbeslut.

Förvaltningen gör bedömningen att resurser och medel hellre bör användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för till ekonomisk kompensation utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunernas service och myndighetsutövning.

Även om staden redan bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmare genom stadens program för kvalitetsutveckling så går det att utveckla arbetet ytterligare. Programmet är ett steg i rätt riktning men genom att införa en servicegaranti skärps kraven på att nämnder och bolag levererar det som är utlovat. Det blir även tydligt vilka följderna blir om garantin inte efterlevs. De kommuner som har infört servicegarantier har positiva erfarenheter och garantierna är uppskattade av såväl medborgare som företag. Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. Stockholmarna har rätt att förvänta sig att staden utför tjänster inom fastställd tid.

Särskilt uttalande

Johan Fälldin (C) lämnade följande särskilda uttalande.

Stadens verksamheter ska bedrivas med stockholmarna i fokus. Den enskilda människans behov och verklighet måste vara vägledande för hur våra system utformas. God kvalitetsuppföljning är grundläggande för möjligheten att bedriva kommunala verksamheter i enlighet med denna viktiga princip.

Arbetsmarknadsförvaltningen beskriver i sitt remissvar att staden enligt lag är ålagd att skyndsamt och effektivt handlägga ärenden. Man påpekar också att kvalitetsgarantier finns i verksamheten.

Förvaltningen gör vidare bedömningen att stadens resurser hellre bör användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för till ekonomisk kompensation utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunens

service och myndighetsutövning. Mot bakgrund av ovanstående är detta en rimlig bedömning. Dock finns skäl att påpeka att det inte är ett självändamål att utöka stadens tjänster. Införandet av nya tjänster – vilka förvaltningen i sitt remissvar inte preciserar – måste naturligtvis vägas mot risken för en växande byråkrati samt hur ett införande påverkar kvaliteten i kärnverksamheterna.

Avslutningsvis finns det skäl att betona vikten av att ständigt arbeta med att utveckla kvaliteten i verksamheten och att alltid vinnlägga sig om att den enskilda medborgaren enkelt kan utläsa vilken servicegrad man kan förvänta sig. Transparens och tydlighet går hand i hand med god kvalitet. Dessa aspekter är också mycket viktiga i kontakterna med stadens näringsidkare. Ett gott företagsklimat är avgörande för stadens arbetsmarknad.

Ersättaryttrande

Ofelia Namazova (KD) lämnade följande ersättaryttrande.

Arbetsmarknadsförvaltningen framhåller att garantier för service och kvalitet redan idag regleras inom dess verksamheter genom lagstiftning, nationella styrdokument och nämndbeslut. Förvaltningen gör bedömningen att resurser och medel hellre bör användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för till ekonomisk kompensation utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunernas service och myndighetsutövning.

Även om staden redan bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmare genom stadens program för kvalitetsutveckling så går det att utveckla arbetet ytterligare. Programmet är ett steg i rätt riktning men genom att införa en servicegaranti skärps kraven på att nämnder och bolag levererar det som är utlovat. Det blir även tydligt vilka följderna blir om garantin inte efterlevs. De kommuner som har infört servicegarantier har positiva erfarenheter och garantierna är uppskattade av såväl medborgare som företag. Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. Stockholmarna har rätt att förvänta sig att staden utför tjänster inom fastställd tid.

§ 6**Remiss av Avskaffande av systemet med etableringslotsar (DS 2015:26)**

AMN 2015-0150-01.06

Arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden beslutade att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över remissen.
2. Arbetsmarknadsnämnden beslutade att justera paragrafen omedelbart.

Ärendet

Enligt lag (2010:197) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare ska Arbetsförmedlingen tillhandahålla ett eller flera valfrihetssystem som ger nyanlända rätt att välja en etableringslots. Arbetsmarknadsdepartementet föreslår att detta krav ska upphöra att gälla den 1 januari 2016. Arbetsmarknadsdepartementet bedömer att ingen särskild insats behövs som ersätter tjänsten etableringslots och att det inte är nödvändigt med ytterligare lagändringar i samband med avskaffandet av etableringslotsar.

Arbetsmarknadsförvaltningen tillstyrker arbetsmarknadsdepartementets förslag om att avskaffa systemet med etableringslotsar och borttagande av paragrafer 11-13 §§ i lag (2010:197) om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare. Förvaltningen ställer sig även positiv till att Arbetsförmedlingen ges möjlighet att avgöra vilken arbetsmarknadsinsats som är lämplig utifrån den enskildes behov och inte utifrån en i förväg upphandlad tjänst.

Förvaltningen anser dock att det bör göras en analys över hur behovet av socialt stöd bland nyanlända ska tillgodoses. Ansvaret mellan olika aktörer och myndigheter som ska stödja nyanlända i praktiska frågor relaterade till hur de ordnar sitt liv i Sverige bör förtydligas, till exempel vad gäller nyanländas behov av myndighetskontakter med bland annat vårdgivare, barnomsorg och skola. Förvaltningen understryker vikten av att det även fortsättningsvis ska finnas en aktör som har ansvar för samordningen av olika insatser och för en sammanhållen planering för individen. Den föreslagna analysen bör också omfatta en analys och förslag gällande eventuella kostnader som kan följa av förslagen.

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 28 maj 2015.