

Tid Tisdagen den 16 juni 2015 kl 17.00 – 18.45
Plats Bolindersalen, Tekniska Nämndhuset
Justerat Tisdagen den 16 juni 2015

Jonas Naddebo

Roger Orwén

Närvarande**Beslutande ledamöter:**

Jonas Naddebo (C) vice ordföranden

Maria Östberg Svanelind (S)

Måns Lönnroth (S)

Roger Orwén (MP)

Rikard Warlenius (V)

Lars Jilmstad (M)

Christoffer Järkeborn (M)

Torbjörn Erbe (M)

Helena Ljungberg (M)

Joar Forssell (FP)

Tjänstgörande ersättare:

Maria Sävström (MP) för Katarina Luhr (MP)

Jonas Svanfeldt (S) för Mattias Vepsä (S)

Annika Ödebrink (S) för Mervi Mäkinen Andersson (S)

Ersättare:

Ellinor Rindevall (S) §§ 14-27

Fredrik Pettersson (S)

Cecilia Berggren (V)

John Myhrman (M)

Alicja Lindell (M)

Ola J Hedin (FP)

Märta Martin Åkesson (C)

Ulrika Hoff (KD) §§ 8-27

Tjänstemän:

Förvaltningschefen Gunnar Söderholm, Håkan Andersson, Jenny Holmberg, Daniel Selin, Emily Tjäder, Malin Tappefur, Anders Lundin och personalföreträdaren Luis Lopez samt borgarrådssekreteraren Ida Mohlander.

§ 8**Motion om införande av en servicegaranti****Remiss från kommunstyrelsen, dnr 106-187/2015**

Dnr 2015-8122

Beslut

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar enligt miljöförvaltningens förslag:

- 1 Miljö- och hälsoskyddsnämnden avstyrker motionen med vad som anförs i tjänsteutlåtandet.
- 2 Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar att justera paragrafen omedelbart.

Handlingar i ärendet

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande från den 4 maj 2015.

Nämndens behandling av ärendet**Framlagda förslag till beslut**

- 1) Roger Orwén m.fl. (MP), Maria Östberg Svanelind m.fl. (S) och Rikard Warlenius (V) föreslår (se beslutet).
- 2) Lars Jilmstad m.fl. (M) föreslår att nämnden beslutar enligt följande:
 1. Att tillstyrka motionen.
 2. Att därutöver anföra:

Vi konstaterar att stadens förvaltningar och bolag bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra servicen och att kundnöjdheten rent generellt är god. Av svaret framgår att bedömningen är att det inte finns skäl att i dagsläget utdela ekonomisk kompensation när tjänster inte levereras inom utlovad tid.

Vi anser att en servicegaranti skulle kunna bidra med att utveckla servicen till medborgarna ytterligare. 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 samtliga utlovade tjänster inom fastställd tid.

Beslutsgång

Vice ordföranden Jonas Naddebo (C) ställer förslagen mot varandra och finner att nämnden beslutar enligt förslag från Roger Orwén m.fl. (MP), Maria Östberg Svanelind m.fl. (S) och Rikard Warlenius (V).

Reservation

Lars Jilmstad m.fl. (M) reserverar sig mot beslutet med hänvisning till sitt förslag.

Särskilt uttalande

Särskilt uttalande lämnas av vice ordföranden Jonas Naddebo (C) enligt följande:

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har liksom ett antal andra nämnder i staden fått remissen ”Motion (2015:2) om införande av servicegaranti”, för yttrande. Centerpartiet instämmer i motionens andemening om att stadens verksamheter ska bedrivas med stockholmarna i fokus. Principen om 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 princip.

Centerpartiet delar dock ståndpunkterna som förvaltningen ger uttryck för i sitt remissvar om att införandet av en servicegaranti sannolikt skulle innebära fler nackdelar än fördelar. Stadens verksamheter är redan idag ålagda att hantera ärenden skyndsamt och effektivt. Förvaltningen har vidare en hög ambitionsnivå när det gäller servicen till invånare och verksamhetsutövare. Uppföljningar som gjorts visar på att servicen ligger på en hög nivå inom tillsynsområdet som mest skulle påverkas av en servicegaranti. Det så kallade Nöjd Kund Index (NKI) har haft en ökande trend under flera år och förvaltningen visar på goda värden. Att fortsätta att lägga kraft och resurser på att höja NKI bör gå före ytterligare pålagor som en servicegaranti skulle innebära.

Stadens resurser bör i första hand användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster. En ekonomisk kompensation skulle sannolikt, utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunens service och myndighetsutövning, inte främja miljöförvaltningens servicenivå eller underlätta för företagen. Viktigare är att ständigt arbeta med att utveckla kvaliteten i miljö- och hälsoskyddsnämndens arbete. Transparens och tydlighet går hand i hand med god kvalitet. Dessa aspekter är

också mycket viktiga i kontakterna med stadens medborgare och företagare för ett gott företagsklimat som i sin tur är avgörande för stadens arbetsmarknad. Det är i denna kärnverksamhet miljö- och hälsoskyddsnämnden ska prioritera sina begränsade resurser.

Ersättaryttrande

Ulrika Hoff (KD) instämmer i förslag från Lars Jilmstad m.fl. (M).

Vid protokollet
Jenny Holmberg

Rätt utdraget intygar:
