

Handläggare
Yvonne Zellman
Telefon: 508 28 482

Till
Idrottsnämnden

Införande av en servicegaranti

Remiss från kommunstyrelsen av motion (2015:2)

Förslag till beslut

Som svar på remissen hänvisar idrottsnämnden till förvaltningens tjänsteutlåtande.

Olof Öhman
Förvaltningschef

Carina Braun
Avdelningschef

Sammanfattning

I motionen föreslås att staden utreder införandet av en servicegaranti, som innebär att ekonomisk kompensation lämnas om till exempel en kommunal tjänst inte utförs inom utlovad tid.

Idrottsförvaltningens ambition är att, när något inträffar inom verksamheterna som är till men för den enskilde eller för en förening, alltid försöka lösa situationen så att den som drabbats ändå blir nöjd. Inom givet ramverk, lagstiftning, likabehandlingsprincipen, budget etc., ska förvaltningen alltid försöka finna lösningar.

Ärendet

Erik Slottner (KD) har lämnat in en motion till kommunfullmäktige om införande av en servicegaranti. Motionen *bifogas*. Motionären vill att staden utreder införandet av en servicegaranti för företag och för stadens invånare, där staden ger en ekonomisk kompensation om till exempel tjänster inte utförs inom utlovad tid och garantin därmed inte uppfylls.

Ärendets beredning

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. Inom idrottsförvaltningen har ärendet beretts av avdelningen för lednings- och verksamhetsstöd.

Förvaltningens synpunkter

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. Enligt idrottsförvaltningens uppfattning skulle en sådan rätt närmast kunna bli kontra-produktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

Det är idrottsförvaltningens uppfattning att staden över tid har haft och har höga ambitioner att tillgodose stockholmarnas behov inom samtliga de verksamheter, lagreglerade och tvingande eller frivilliga för kommunen, som staden bedriver. Ambitioner som omfattar såväl innehåll och omfattning som kvalitet. I den mån staden inte klarar de krav som ställs från lagstiftarens sida kan i vissa fall vite utdömas, exempel på det är när en plats i särskilt boende inte har kunnat erbjudas inom stipulerad tid. Detta betyder dock inte att den enskilde kompenseras ekonomiskt, bara att kommunen ”straffas” ekonomiskt. Och den enskildes främsta intresse torde i flertalet fall vara att få den efterfrågade tjänsten tillgodosedd, inte att få pengar för något man inte får men behöver. Detta oavsett om det handlar om en förskoleplats, en plats i särskilt boende eller besked om bygglov inom rimlig tid.

Idrottsförvaltningens ambition är att, när något inträffar inom verksamheterna som är till men för den enskilde eller för en förening, alltid lösa situationen så att den som drabbats ändå blir nöjd. Alternativ ska kunna erbjudas i stället för den tjänst som kunden eller

föreningen hade kunnat förvänta sig. Inom givet ramverk, lagstiftning, likabehandlingsprincipen, budget etc., ska förvaltningen alltid försöka finna lösningar.

Bilaga

Motion (2015:2) av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti