



Handläggare
Jonas Uebel
08-508 269 53
jonas.uebel@stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden
2015-04-14

Motion om införande av servicegaranti Remissvar

Förslag till beslut

Fastighetsnämnden godkänner och överlämnar fastighetskontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Juan Copoví Mena
Förvaltningschef

Pontus Werlinder
Avdelningschef

Sammanfattning

Erik Slottner (KD) föreslår i en motion till Kommunfullmäktige att Stockholm ska utreda införandet av en servicegaranti, där medborgarna får ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Fastighetskontoret är positivt inställd till intentionerna i motionen men konstaterar att staden delvis redan jobbar med frågan samt att kontoret för egen del endast marginellt berörs av motionen.

Fastighetskontoret
Utvecklingsavdelningen

Hantverkargatan 2
Box 8312
104 20 Stockholm
Växel 08-508 270 00
fastighetskontoret@stockholm.se
stockholm.se/fastighetskontoret

Utlåtande

Finansroteln har remitterat en motion av Erik Slottner (KD), Dnr 187/2015, om ”Införande av servicegaranti”, till bland annat fastighetsnämnden för yttrande senast 26 juni 2015.

Bakgrund

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 decennierna präglats 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.

I många fall finns lagkrav på kvalitet eller på att vissa tjänster skall tillhandahållas, t.ex. avseende förskolaplats. Vidare gäller generellt reglerna om skadestånd vid felaktig myndighetsutövning enligt 3 kap. 2 § skadeståndslagen (1972:207), SkL. Dock så preciseras inte kvaliteten på den tillhandahållna servicen och huruvida bristande kvalitetsnivåer kan utgöra ersättningsgrundande fel. I det ljuset kan kommunala servicegarantier tjäna att upplysa medborgaren om de krav som kan ställas på kommunen inom olika områden.

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.

Fastighetskontorets synpunkter

Fastighetskontoret anser att servicegarantier i form av en offentligt deklarerad standardnivå för vad medborgarna har rätt att förvänta sig av kommunens tjänster i grunden är positiva. Garantier av detta slag syftar till att skapa förtroende för kommunens verksamhet genom att tydliggöra vilka tjänster kommunen utför, vem som utför dem, och – kanske viktigast - hur medborgarnas kontakt- och klagomöjligheter ser ut.

Fastighetskontoret berörs för egen del i en högst begränsad utsträckning. Fastighetskontoret ansvarar för upplåtelse av stadens

torgplatser och detta regleras i stadens lokala ordningsföreskrifter för torghandeln i Stockholms kommun. I handläggningen av torgärenden, som är en myndighetsutövning, skulle kontoret kunna utveckla regler och rätt till anspråk i det fall handläggningen inte svarar upp mot vad som utlovas i det fall Kommunfullmäktige beslutar att detta är av principiell vikt.

Slut

Bilagor

1. Remissen