

Handläggare
Inger Outzen
Telefon: 08-508 10 053

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
Sammanträde 2015-05-21

Motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Remiss från kommunstyrelsen. Dnr: 187/2015

Förvaltningens förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Teenie Bennerholt
tf stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har till stadsdelsnämnden överlämnat en remiss gällande ” Motion (2015:2) om införande av servicegaranti” Dnr: 187/2015. Remisstiden sträcker sig till den 26 juni 2015.

Remissen avser en motion (2015:2) från Erik Slottnér (KD) om införande av servicegaranti. Motionären föreslår att kommunfullmäktige beslutar utreda införandet av en servicegaranti. Kristdemokraterna vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation i den händelse tjänster såsom bygglov eller erbjudande av förskoleplats, inte utförs inom fastställd tid.

I detta ärende har förvaltningen studerat exempel i andra kommuner och i någon mån undersökt rättsläget. Förvaltningen föreslår att stadens juridiska avdelning ges i uppdrag att klarlägga rättsläget ytterligare avseende möjligheten att utge generell ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid, och på sådant sätt som utlovats.

Bakgrund

Service- och kvalitetsgarantier

I enlighet med Stockholms stads program för kvalitetsutveckling har stadens verksamheter sedan många tillbaka formulerat så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantin är riktad till verksamhetens brukare, de är till för att förenkla dialogen med brukarna/kunderna om förväntningar, upplevd kvalitet och resultat. Brukarna ska få en kort beskrivning av den service och kvalitet som verksamheten erbjuder, hur de kan lämna in sina eventuella synpunkter och klagomål samt hur synpunkterna hanteras, det vill säga hur rättelse vidtas. Rättelser i kvalitetsgarantier innehåller inga löften om kompensation i form av ekonomisk ersättning. Kvalitetsgarantierna beslutas tillsammans med enhetens verksamhetsplan.

Flertalet kommuner i Sverige har infört s k service- eller tjänstegarantier, vilka i allt väsentligt motsvarar Stockholm stads kvalitetsgarantier. Syftet med en servicegaranti är att klargöra vilken servicenivå medborgare kan förvänta sig, och i vissa fall även vad kommunen förväntar sig av brukaren, t ex elevers deltagande i skolarbetet. Gällande kompensation gäller överlag att en sådan är symbolisk, med löfte om förbättring och rättelse, eller av ringa värde för att inte riskera innefatta ett otillåtet understöd till enskild. Servicegarantier innebär inte att medborgarna per automatik får någon ekonomisk kompensation om kommunen inte uppfyller dem. Om en kommun inte upprätthåller en garanterad servicenivå hänvisas den enskilde vanligtvis att kontakta någon ansvarig och/eller inlämna klagomål och synpunkter, som man sedan lovar att beakta i sin kvalitetsutveckling. Den enskilde utlovas en skriftlig förklaring och/eller möjlighet till ett personligt sammanträffande. I vissa fall förekommer att en kommun överväger om någon form av kompensation ska lämnas till medborgaren, exempelvis reducering av avgifter. Endast ett fåtal av de kommuner förvaltningen har studerat ger utfästelser om en exakt och tydlig ekonomisk kompensation. De fall som förekommer avser mestadels bygglov, då i form av nedsatt avgift. Andra enstaka typer av kompensation kan vara extra stöd eller ersatt maträtt i skolan. Några exempel:

Änge kommun

- I fråga om bygglov ” Om vi inte håller vår utlovade garanti om handläggningstid kommer motsvarande 50 % av din avgift att återbetalas samt att vi självklart ska göra allt för att förbättra vår service”,

Kalmar kommun

- ”Om vi inte lyckas uppfylla detta (*bygglov inom fyra veckor*) sänker vi din bygglovsavgift med 25 procent.

Undantag gäller för ärenden som är så komplicerade att det kräver beslut i samhällsbyggnadsnämnden”.

Markaryds kommun

- Extra stöd kommer att sättas in i årskurs 4 för elev som inte uppnått målen för läsning i årskurs 3.
- Alla barn i förskola/skola/gymnasieskola får en varierad och vällagad måltid mitt på dagen.
Förskola/grundskola/fritidshem: Om vi inte håller vad vi lovar får du en likvärdig maträtt inom 30 minuter.
Gymnasieskola: Dagar då två maträtter erbjuds, får du den andra maträtten. Dagar då en maträtt erbjuds får du en likvärdig maträtt inom 30 minuter.

Ärendet

Motionären föreslår kommunfullmäktige att besluta att utreda införandet av en servicegaranti. Kristdemokraterna vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation i den händelse tjänster såsom bygglov eller erbjudande av förskoleplats, inte utförs inom fastställd tid. Förvaltningen uppfattar att motionären avser införande av en generell regel om ersättning.

Enligt förvaltningens bedömning är rättsläget oklart. I huvudsak måste det för närvarande anses som kommunalrättsligt otillåtet för en kommun att besluta om en *generell* kompensation.

Bestämmelserna i kommunallagen uttrycker ett principiellt förbud mot att ge understöd åt enskilda, eftersom det i regel inte kan vara ett allmänt intresse att sådant understöd lämnas.

Ersättning/kompensation i individuella fall räknas som understöd till enskild. Förbudet i kommunallagen om att utan stöd i en explicit bestämmelse i speciallagstiftning utge ersättning till enskilda bekräftas av en stadigvarande rättspraxis över flera decennier i Högsta förvaltningsdomstolen, tidigare Regeringsrätten. Undantag från förbudet att ge understöd åt enskilda finns dock i speciallagstiftning.

En sådan speciallagstiftning är Lag om vissa kommunala befogenheter (2009:47). Här finns bestämmelser om kompensation till enskilda inom socialtjänsten:

*10 § En kommun får lämna kompensation till en person
– när han eller hon inte har fått bistånd enligt 4 kap. 1 eller 2 § socialtjänstlagen (2001:453) inom skälig tid eller i enlighet med ett beslut av socialnämnden eller ett avgörande av en domstol, eller
– när socialnämnden inte har fullgjort en garanti som lämnats till personen att inom en viss tid eller på ett visst sätt tillhandahålla bistånd enligt 4 kap. 1 eller 2 § socialtjänstlagen.*

Kommunen har således möjlighet att lämna kompensation i ärenden som rör socialtjänstlagens biståndsparagraf. Handlingsutrymmet i övrigt om att betala ersättning för någon förlust som enskild lidit är ändå begränsat. Det förutsätter i princip att allmän domstol uppenbart förväntas ålägga kommunen att ge ersättning enligt skadeståndslagen, om den berörde enskilde drar saken inför rätta. För det mesta är det dock svårt att förutsäga hur en domstol ställer sig till frågan om betalningsskyldighet i ett visst fall. Vid oklarhet saknar kommunen befogenhet att ge ersättning. Huvudregeln är att understöd inte får lämnas eller ersättning åt enskilda kommunmedlemmar inte ges utan stöd i författning.

Var och en har möjlighet att framställa ersättningsanspråk inom ramen för en ordinarie skadeståndprocess i allmän domstol. Bevisbördan om de olika rekvisiten i skadeståndslagen ligger då på den enskilde (t.ex. om huruvida den faktiskt uppkomna ekonomiska skadan hade samband med myndighetsutövning eller felaktiga upplysningar, och om orsakssambandet mellan en ev. kommunal försummelse och den ekonomiska skadan). Därutöver innebär regler för rättegångskostnader att den förlorande parten i ett skadeståndsmål i allmän domstol betalar både egna och vinnande parts rättegångskostnader.

Malmö stad har i en utredning 2014-01-29 (Malmö stads förskolenämnd 2014-02-18) belyst möjligheten till frivillig och generell kompensation till de vårdnadshavare som inte inom fyra månader från anmälan om önskemål om förskola har erbjudits plats i sådan.

I frågan om kompensation konstaterar utredningen sammanfattningsvis att det i dagsläget inte föreligger något specifikt författningsstöd för att ge ersättning. Därmed konstateras att det inte är kommunalrättsligt tillåtet för en kommun att besluta om en generell kompensation till vårdnadshavare som inte erbjudits en plats i förskolan inom lagstadgad tid.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab. Berörda verksamheter inom förvaltningen har beretts möjlighet att lämna synpunkter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadens juridiska avdelning ges i uppdrag att klarlägga rättsläget ytterligare avseende möjligheten att utge generell ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid, och på sådant sätt som utlovats. Förnärvarande ser det dock ut att vara otillåtet för kommunen att tillämpa sådan kompensation, sett till hur förvaltningen tolkar kommunallagens regler. Detta generella förbud styrks också av slutsatser i några

andra kommuners utredningar och av hur servicegarantiernas rättelse överlag har utformats.

Som nämns ovan finns det speciallagstiftning som ger kommunen utrymme att lämna kompensation gällande insatser enligt socialtjänstlagen 4 kap. 1 eller 2 §, när bistånd inte givits på ett sådant sätt som borde ha skett, och när socialnämnden inte har fullgjort en *garanti* som lämnats till personen. Denna möjlighet anknyter till en väsentlig del av stadsdelsnämndens ansvarsområde.

Bilagor

1. Missiv från kommunstyrelsen Dnr: 187/2015
2. Motion till kommunfullmäktige av Erik Slottner (KD) om införande av servicegaranti Dnr: 106-85/2015