

Handläggare
Magnus Boström
Telefon: 08-508 31 902**Till**
Kulturnämnden
2015-06-09

Remissvar på motion från Erik Slottner (KD) om införande av Servicegaranti

Förslag till beslut

Kulturnämnden beslutar att som svar på remissen överlämna detta utlåtande.

Sammanfattning

I en motion (2015:2) om införande av servicegaranti föreslås att staden inför en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

För att säkerställa god service och att tjänster levereras på tid utfärdar Kulturförvaltningens avdelningar servicegarantier och arbetar efter rutiner som är kopplade till kvalitetsgarantier. Synpunkter och klagomål från medborgare och företag besvaras och besked lämnas inom fastställda tidsramar. Regelbunden uppföljning och helhetsbedömning av inkomna synpunkter och klagomål görs och redovisas i bland annat förvaltningens månads- och tertialrapporter.

Att ta fram system för att ekonomiskt värdera eventuella brister i Kulturförvaltningens tjänster är komplicerat och Kulturförvaltningen bedömer att möjligheten att nå de övergripande verksamhetsmålen blir bättre om resurser används till att bygga ut och ytterligare förbättra service och uppföljning av levererade tjänster än att betalas ut som ekonomisk kompensation.

Berit Svedberg
KulturdirektörLennart Ploom
Stadsarkivarie

Underlag för beslut

- Motion av Erik Slottner (KD) om införande av servicegaranti (Dnr 187/2015)
- Diskussion inom Kulturförvaltningens Ledning
- Samråd med Stockholms stadsarkiv

UTLÅTANDE

Ärendet

I en motion (2015:2) om införande av servicegaranti av Erik Slottner (KD) föreslås att staden inför en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls med syfte att medborgare och näringsliv ska kunna lita på att staden ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Kommunstyrelsen har bl.a. till Kulturnämnden remitterat motionen för yttrande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Kulturförvaltningens administrativa stab och i samråd med Stockholms stadsarkiv.

Förvaltningens synpunkter

Det är viktigt att ge god service och utföra tjänster inom utlovad tid och det är lätt att förstå värdet av att det finns något slags påföljd när så inte sker.

Kulturförvaltningens avdelningar och Stockholms stadsarkiv utfärdar servicegarantier och arbetar efter rutiner som är kopplade till åtaganden som är tydliga för brukarna. Synpunkter och klagomål från medborgare och företag besvaras och besked lämnas inom fastställda tidsramar. Regelbunden uppföljning och helhetsbedömning av inkomna synpunkter och klagomål görs och redovisas i bland annat tertialrapporten. Kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv har ett förklaringsansvar för hur synpunkter och klagomål hanteras och utvecklas över tid.

Kulturförvaltningen och Stockholms Stadsarkiv bedömer att det är komplicerat att ta fram system för att ekonomiskt värdera och kompensera för eventuella brister i levererade tjänster, såväl juridiskt som ekonomiskt.

Kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv anser att möjligheten att nå de övergripande verksamhetsmålen blir bättre om resurser används till att bygga ut och ytterligare förbättra servicen och uppföljningen än att betalas ut som ekonomisk kompensation.