

Handläggare
Ingrid Mårtenson
08-508 268 32**Till**
Trafiknämnden
2015-06-11

Införande av servicegaranti. Motion (2015:02) från Erik Slottner (KD). Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner och överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Per Anders Hedkvist
FörvaltningschefKarin Dhakal
Avdelningschef

Sammanfattning

Erik Slottner (KD) har lämnat en motion om införande av servicegaranti i Stockholms stad. Garantin skulle ge företag och medborgare rätt till ekonomisk kompensation om angivna tidsramar inte uppfylls. Trafikkontoret anser liksom motionären att medborgare ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utsatt tid. Nämnden har idag 24-timmarsgaranti för utförande av klottersanering, tömning av papperskorgar samt städning. Garantin är dock inte kopplad till ekonomisk ersättning. Kontoret bedriver även ett systematiskt utvecklingsarbete internt där förbättrad service bland annat genom leveranser i rätt tid utgör grunden. För att ytterligare stärka servicen gentemot stockholmarna anser kontoret att det är mer effektivt att följa upp leveranstider än att utlova ekonomisk kompensation.

Remissen

Erik Slottner (KD) har lämnat en motion om införande av servicegaranti i Stockholms stad. Motionären framhåller att medborgare ska kunna lita på att kommunen ger god service och

Trafikkontoret
StabFleminggatan 4
Box 8311
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 268 32
Växel 08-508 272 00
ingrid.martenson@stockholm.se
trafikkontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se

utför tjänster inom utlovad tid. Därför menar motionären att det är en brist att det idag saknas ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar. En servicegaranti skulle innehålla villkor för inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir om en tjänst inte levereras inom utsatt tid. Garantin skulle ge företag och medborgare rätt till ekonomisk kompensation om angivna tidsramar inte hålls. Genom att införa en servicegaranti skulle enligt motionären stadens service gentemot medborgarna öka och näringslivsklimatet kunna förbättras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts internt inom kontoret i samråd mellan olika verksamhetsavdelningar.

Trafikkontorets synpunkter

Trafikkontoret anser liksom motionären att medborgare ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utsatt tid. Redan idag finns servicegaranti på en del av de tjänster som nämnden utför i form av klottersanering, tömning av papperskorgar och städning. Nämnden genomför löpande uppföljningar av i vilken utsträckning de utlovade åtgärdstiderna hålls. Uppföljningarna utgör en viktig grund för att styra och prioritera nämndens resurser.

Kontoret har även en målsättning för svarstider i kontakten med stockholmarna. Vid kontakt med kontoret ska svar fås inom tre eller tio dagar beroende på frågans/synpunktens komplexitet. Bedömer kontoret att svaret kommer att ta längre tid meddelas detta inom tre dagar. Ingen återkoppling sker dock vid felanmälningar och detta framgår när anmälningen görs.

Inom trafikkontoret pågår en kulturutvecklingsresa kring god service. Utförande av tjänster inom rätt tid är en viktig del i detta arbete. Syftet med arbetet är att skapa gemensamma värderingar och förhållningssätt, med stockholmarna i fokus. Gott bemötande, bra avvägningar och leverans i rätt tid är ledord som ska prägla kontorets arbete. En ytterligare del i arbetet med att utveckla och förbättra servicen gentemot stockholmarna är det uppdrag om jämställdhetsintegrerad verksamhet som kommunfullmäktige uppdragit nämnden och som bidrar till att säkra en likvärdig service för alla stockholmare.

Trafiknämnden har i egenskap av kommunal myndighet att följa förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser avseende bland annat handläggning och serviceskyldighet. I förvaltningslagen regleras handläggningen av ärenden som utgör så kallad

myndighetsutövning. Utmärkande för all myndighetsutövning är att det rör sig om beslut eller andra åtgärder som ytterst är uttryck för samhällets maktbefogenheter i förhållande till medborgarna. Det behöver inte vara åtgärder som medför förpliktelser för enskilda, myndighetsutövning kan också förekomma i form av gynnande beslut. Som myndighetsutövning räknas till exempel parkeringsövervakning och utfärdande av så kallade trafikordningsplaner. Av 7 § förvaltningslagen framgår vidare att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. En senfärdig handläggning kan anmälas till Justitieombudsmannen, JO som granskar handläggningen i syfte att enskilda ska få en lagenlig och korrekt behandling av myndigheter. JO kan visserligen inte påverka utgången eller handläggningen i ett enskilt ärende, men de kan ge myndigheten kritik.

Den som lidit skada orsakad av kontoret kan under vissa förutsättningar rikta anspråk på ekonomisk kompensation med stöd av skadeståndslagen (1972:207) enligt vilken följer att en kommun ska ersätta personskada, sakskada eller ren förmögenhetsskada, som vållats genom fel eller försummelse vid myndighetsutövning i verksamhet vars fullgörande staten eller kommunen ansvarar för. Om staden till exempel brustit i sitt väghållaransvar genom fel eller försummelse så att någon medborgare lidit skada finns möjlighet för medborgaren att vända sig till trafikkontoret och få skälig ersättning enligt skadeståndslagens bestämmelser. Det finns även exempel på när staten eller kommunen har hållits skadeståndsansvariga på grund av lång handläggningstid. Detta förutsätter dock att förmögenhetsskadan som uppkommit orsakats av förseningen, sk. adekvat kausalitet. Exempelvis ansåg Högsta domstolen i ett avgörande (NJA 1998 s. 893) att staten var skadeståndsskyldig när handläggningen av ett bostadslån hos en länsbostadsnämnd drog ut på tiden så att lånet betalades ut i ett förhöjt ränteläge.

Kontoret ställer sig bakom motionärens intention, att säkra en snabb och effektiv service till stockholmarna, men anser sammantaget att detta bättre nås genom att resurserna läggs på systematisk uppföljning av utförandet än genom ett nytt system för ekonomisk kompensation.

Trafikkontorets förslag

Trafikkontoret föreslår att nämnden godkänner och överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Slut

Bilagor

1. Motion (2015:2) om införande av servicegaranti