

Handläggare
Anders Hallberg
08-508 264 01**Till**
Exploateringsnämnden
2015-06-11

Motion av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti. Svar på motion

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden besvarar motionen i enlighet med utlåtandet.

Håkan Falk
FörvaltningschefAnn-Charlotte Bergqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Flera kommuner har valt att införa en servicegaranti. Hur garantin är utformad varierar. Merparten av de kommuner som infört servicegarantier är utifrån befolkningens mängd relativt små. Enligt exploateringskontoret är det osäkert om ekonomisk kompensation i samband med servicegarantier är förenligt med kommunallagen.

Kristdemokraterna vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Att införa servicegarantier kommer troligtvis att kräva att ytterligare resurser tillsätts för att hantera alla ärenden som kommer in. Det är troligt att dessa resurser istället skulle kunna användas mer effektivt i andra verksamheter där behoven är som störst.

Exploateringskontoret
Administrativa avdelningenFleminggatan 4
Box 8189
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 264 01
Växel 08-508 276 00
anders.hallberg@stockholm.se
exploateringskontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se/exploateringskontoret

Bakgrund

Enligt motionären bidrar en servicegaranti till att stadens service gentemot medborgarna förbättras och är även positiv för näringslivsklimatet genom att företagen får tydliga besked och ett löfte om att ärenden ska avklaras inom en viss fastställd tid.

Kristdemokraterna föreslår kommunfullmäktige besluta att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Flera kommuner har valt att införa en servicegaranti. Hur garantin är utformad varierar. Ett exempel är att medborgare blir kontaktade av ansvarig enhetschef om kommunen inte lever upp till garantin. Ett annat exempel utgår från att kommunen ersätter företag och medborgare ekonomiskt om tjänster inte levereras inom fastställd tid.

Ärendets beredning

Exploateringsnämnden har fått motionen på remiss för yttrande senast den 26 juni.

Exploateringskontorets synpunkter

Kommuner är olika och har olika förutsättningar. Merparten av de kommuner som infört servicegarantier är utifrån befolkningens mängd relativt små. Små kommuners förutsättningar skiljer sig från stora kommuners. Exempel på kommuner som infört servicegarantier är Högsby, Lerum och Öckerö kommun.

Exploateringskontoret ifrågasätter om ekonomisk kompensation i samband med servicegarantier är förenligt med kommunallagens krav på likabehandling.

Stockholms stad arbetar sedan ett antal år tillbaka med kvalitetsgarantier. Syftet med Stockholms stads kvalitetsgarantier är att beskriva varje verksamhets uppdrag och vad de åtar sig att göra för att genomföra dem. Detta kan på många sätt liknas vid de servicegarantier som motionären efterfrågar.

Under 2013 uppgick antalet bygglovsbeslut i Stockholms stad till närmare 8 800. Det är möjligt att det inom Stockholms stad finns verksamheter bättre lämpade för servicegarantier än andra.

Att införa servicegarantier kommer troligtvis att kräva att ytterligare resurser tillsätts för att hantera alla ärenden som kommer in. Det är troligt att dessa resurser istället skulle kunna användas mer effektivt i andra verksamheter inom staden.

De merkostnader som införandet av servicegarantier orsakar kan också komma att påverka annan verksamhet, något som inte nödvändigtvis gagnar den breda allmänheten.

Exploateringskontoret är tveksam till om servicegarantier för Stockholms del skulle bidra till bättre service för medborgare och näringsliv.

Slut

Bilaga

1. Motion av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti