

Handläggare
Elizabeth Castañeda Lindahl
Telefon: 08-508 35 569

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 9 juni 2015

Ärende 5

Yttrande över motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Remiss från kommunstyrelsen

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till beslut

- 1 Arbetsmarknadsnämnden hänvisar till förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande över remissen.

Thomas Lundberg
tf arbetsmarknadsdirektör

Karin Eriksson Bech
utvecklingschef

Sammanfattning

I en motion till kommunfullmäktige föreslås att Stockholms stad ska utreda införandet av en servicegaranti som innebär att medborgare kan få ekonomisk kompensation för kommunala tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Medborgares rättigheter i förhållande till olika myndigheters myndighetsutövning regleras idag bland annat genom lagstiftning om möjlighet att överklaga. Samhället har också olika system för uppföljning och övervakning av bland annat kommuners sätt att tillhandahålla service i förhållande till sina medborgare. Skolverket, Socialstyrelsen med flera har den typen av övervakningsuppdrag.

Arbetsmarknadsnämnden har för egen del en hög ambition att snabbt och effektivt erbjuda de insatser som medborgare har rätt till. Vid avvikelser vidtas åtgärder för att kunna hålla det som utlovats. Förvaltningen bedömer att staden bör koncentrera sina resurser på att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för att utveckla system med ekonomisk kompensation.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat en motion av Erik Slottner (KD) till bland annat arbetsmarknadsnämnden för yttrande.

I motionen sägs att staden ska utreda införandet av en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

Servicegarantin ska fastställa tidsramar för utförande av olika tjänster och vilken typ av kompensation som kan förväntas om en tjänst inte levereras inom utlovad tid.

Ärendet

Motion (2015:2) om införande av servicegaranti har remitterats till arbetsmarknadsnämnden för yttrande. I motionen föreslås att Stockholms stad ska utreda införandet av en servicegaranti som innebär att medborgare kan få ekonomisk kompensation för kommunala tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom arbetsmarknadsförvaltningens utrednings- och utvecklingsstab.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Medborgares rättigheter i förhållande till olika myndigheters myndighetsutövning regleras idag bland annat genom lagstiftning om möjlighet att överklaga. Samhället har också olika system för uppföljning och övervakning av bland annat kommuners sätt att tillhandahålla service i förhållande till sina medborgare.

Skolverket, Socialstyrelsen med flera har den typen av övervakningsuppdrag. Förvaltningen saknar förutsättningar att fullt ut bedöma de juridiska möjligheterna att på kommunal nivå införa den typ av ekonomisk kompensation som motionären föreslår vid sidan av redan gällande system för överklagande och övervakning av kommuners sätt att fullgöra sina uppdrag. Dessa måste utredas noggrant innan någon form av kompensation kan bli aktuell.

Arbetsmarknadsnämndens verksamhet omfattar utbildningsinsatser genom SFI Stockholm och Vuxenutbildning Stockholm samt arbetsmarknadsinsatser genom Jobbtorg Stockholm. Garantier för service och kvalitet regleras inom dessa verksamheter genom lagstiftning, nationella styrdokument och nämndbeslut. Exempel på garantier som avser tidsramar som ska hållas är att en plats inom sfi ska erbjudas inom tre veckor från ansökningsdatum. På grundläggande nivå ska en plats erbjudas inom Komvux tre månader efter inlämnad ansökan. Inom

jobbtorg ska en jobbplan upprättas för aspiranter inom fem dagar och uppföljning ska ske inom en månad. Dessa garantier följs upp och mäts kontinuerligt.

Samtliga enheter inom arbetsmarknadsförvaltningen har också kvalitetsgarantier. Dessa gör det tydligt för brukare vilka åtaganden de kan förvänta sig av enheterna, hur de kan lämna in eventuella synpunkter och klagomål samt hur synpunkterna hanteras.

Arbetsmarknadsförvaltningen har en hög ambition att snabbt och effektivt erbjuda de insatser som medborgare har rätt till. Vid avvikelser vidtas åtgärder för att kunna hålla det som utlovats. Förvaltningen gör bedömningen att resurser och medel hellre bör användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster i stället för till ekonomisk kompensation utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunernas service och myndighetsutövning.

Bilaga

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