

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 508 11 818

Till
Servicenämnden
2015-06-16

Motion om införande av servicegaranti

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden återoppar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Christer Edfeldt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Erik Slottnér (KD) förslår i en motion till kommunfullmäktige att införandet av en servicegaranti i Stockholms stad ska utredas, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Förvaltningen menar att det viktigaste syftet med att staden tillhandahåller garantier till medborgarna redan uppfylls genom stadens befintliga kvalitetsgarantier. Om det skulle övervägas att därutöver för vissa tjänster införa servicegarantier av det slag som förslås i motionen måste det utredas om det finns rättsliga förutsättningar för detta. Vidare bör lämpligheten med en garanti bedömas med tanke på tjänsternas karaktär och styrning med mera.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2015-06-09.

Bakgrund

Erik Slottner (KD) förslår i en motion till kommunfullmäktige att införande av en servicegaranti i Stockholms stad ska utredas, där medborgarna får kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden m fl för yttrande senast 2015-06-26.

Sammanfattning av remissen

I motionen framhålls att medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Exempelvis finns det regler som säger att bygglov ska behandlas inom tio veckor och att en förskoleplats ska erbjudas inom tre månader från ansökningsdagen. Det är dock en brist att det inte finns ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar.

Motionären föreslår därför att det ska införas en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Servicegarantin ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir, om en tjänst inte levereras inom utsatt tid. Flera kommuner har redan infört servicegarantier, vilket gör det möjligt att dra lärdom av olika modeller som har utarbetats.

En servicegaranti bidrar 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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen konstaterar att de servicegarantier som föreslås i motionen är av en annan karaktär än stadens befintliga kvalitetsgarantier. En garanti i enlighet med motionen innebär att

ekonomisk kompensation för medborgaren/företagaren ska utgå om garantin inte uppfylls. Här avses en juridiskt bindande utfästelse med viss rättsverkan i förhållande till medborgaren.

De idag gällande garantierna syftar till att stärka den enskilde brukarens/medborgarens ställning i förhållande till verksamheten. Detta genom att göra det tydligt för brukaren vad som kan förväntas gällande verksamhetens kvalitet och innehåll, ge uppgifter om vart man kan vända sig om man inte är nöjd samt beskriva hur verksamheten arbetar med rättelse och förbättringsarbete. Tanken är att garantin därmed ska utgöra en grund för dialog mellan brukaren och medarbetarna som syftar till att säkerställa och utveckla tjänsternas och verksamhetens kvalitet. Vidare ger garantierna också möjligheter för medborgarna att jämföra olika alternativ inom de verksamhetsområden som har valfrihetssystem. Utifrån garantierna kan medborgaren/kunden välja den verksamhet som bäst speglar behovet. Dessa garantier är dock inte bindande i juridisk mening.

Förvaltningens bedömning är att det mest angelägna syftet med att staden tillhandahåller garantier till medborgarna uppnås med de idag gällande kvalitetsgarantierna. Det generellt sett viktigaste för en brukare som inte har fått de tjänster som staden utlovar är rimligen att en rättelse görs så att behovet tillgodoses. Vidare är det angeläget att brukarens synpunkter samt erfarenheten av eventuella brister i verksamheten används som utgångspunkter för att säkerställa att fel inte uppstår igen samt för förbättringsarbete. Därmed kan ett fel eller ett missnöje vändas till en lösning för brukaren samtidigt som denne utövar inflytande över servicen och verksamheten.

Om det som ett komplement till kvalitetsgarantierna skulle övervägas att för vissa tjänster införa garantier enligt förslaget, behöver först juridiska aspekter av frågan beaktas. Här kan nämnas att stadsledningskontoret bedömer att kommunallagen i normalfallet inte ger stöd för möjligheten att koppla garantier för den kommunala verksamheten till ekonomisk kompensation med kontant ersättning för den enskilde. Undantag kan förekomma endast om det skulle finnas någon civilrättsligt eller skadeståndsrättsligt grundad skyldighet för staden att utge en sådan ersättning. Däremot kan avdrag av taxan ske under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar om ett sådant reduktionssystem i den kommunala taxan.

Utöver de juridiska förutsättningarna är det viktigt att även bedöma lämpligheten av en garanti utifrån andra aspekter. Man kan exempelvis fundera på om det finns en risk för att frågan om att undvika att behöva betala ut ekonomisk kompensation får en oproportionerligt stor prioritet inom en verksamhet och att detta påverkar styrningen av verksamheten och tjänsternas kvalitet på ett negativt sätt. Vidare är det troligen mindre lämpligt med en koppling mellan garanti och ekonomisk kompensation i verksamheter där brukaren själv i hög grad deltar under utförandet av tjänsten (exempelvis som elev eller omsorgstagare).

Sammantaget bedömer förvaltningen att det viktigaste syftet med att staden tillhandahåller garantier till medborgarna uppfylls genom de idag gällande kvalitetsgarantierna. Om det därutöver skulle övervägas att för vissa tjänster införa servicegarantier av det slag som förslås i motionen måste det utredas om det finns en rättslig grund för detta. Om en sådan prövning/utredning skulle visa att det inte föreligger några juridiska hinder, ställer sig förvaltningen neutral till förslaget om att införa en ekonomisk kompensation för de tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Bilaga Remiss från kommunstyrelsen:
Motion av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti