

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

Kuf dnr. 1.1/1132/2015

SSA dnr. 1.6-7652/2015

Beslut

Kulturnämnden beslutar enligt kulturförvaltningens och Stadsarkivets förslag:

- att som svar på remissen överlämna kulturförvaltningens och Stadsarkivets utlåtande.

Handlingar i ärendet

Kulturförvaltningens och Stadsarkivets gemensamma tjänsteutlåtande från 2015-05-05

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.

Nämndens behandling av ärendet**Framlagda förslag till beslut**

- 1) Ordförande Roger Mogert (S) föreslår att kulturnämnden beslutar enligt kulturförvaltningens förslag till beslut (se beslutet).
- 2) Vice ordförande Rasmus Jonlund m.fl. (FP) och Sophia Granswed m.fl. (M) föreslår att kulturnämnden beslutar enligt följande:

- att som svar på remissen anföra följande

Det är viktigt att kommunala förvaltningar tillhandahåller service till medborgarna snabbt, effektivt och pålitligt. Vi ställer oss positiva till intentionen i motionen att göra det tydligare för medborgarna vad man har rätt att förvänta sig och inom vilken tid.

Som motionären anför finns servicegarantier av olika slag i ett flertal kommuner. Det finns ingen enhetlig modell, utan de varierar från att täcka flera områden till att bara gälla ett visst område, till exempel bygglov. Även frågan om sökandens rätt till ekonomisk kompensation vid utebliven eller försenad service behandlas olika i olika kommuner.

Detta talar för att frågan bör utredas ytterligare, i den riktning som motionen pekar, för att klargöra vilka områden som skulle lämpa sig för en servicegaranti och vilka tidsfrister och övriga åtaganden som är lämpliga och realistiska.

Vi ser alltså gärna att behandlingen av motionen resulterar i att frågan om servicegaranti utreds vidare, med sikte på att förutsägbarheten och rättssäkerheten hos stadens leverans av service till medborgarna förbättras.

Beslutsgång

Ordföranden ställer förslagen mot varandra och finner att nämnden beslutar enligt kulturförvaltningens och Stadsarkivets förslag.

Reservation

Rasmus Jonlund m.fl. (FP) och Sophia Granswed m.fl. (M) reserverar sig mot beslutet till förmån för sitt förslag till beslut.

Ersättaryttrande

Ersättaryttrande lämnas av Ulf Lönnberg (KD) enligt följande:

Om jag hade haft rösträtt skulle jag ha yrkat att nämnden beslutar enligt följande:

- Att bifalla motionen
- Att anföra följande:

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

Även om staden redan bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmare genom stadens program för kvalitetsutveckling så går det att utveckla arbetet ytterligare. Programmet för kvalitetsutveckling är ett steg i rätt riktning. Kristdemokraterna anser dock att det går att utveckla arbetet ytterligare. Genom att införa en servicegaranti skärps kraven på att nämnder och bolag levererar det som är utlovat. Det blir även tydligt vilka följderna blir om garantin inte efterlevs. De kommuner som har infört servicegarantier har positiva erfarenheter och garantierna är uppskattade av såväl medborgare som företag. Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. Stockholmarna har rätt att förvänta sig att staden utför tjänster inom fastställd tid.