

§ 10 Införande av servicegarantier, svar på motion

Nämnden beslutar att

1. som svar på remissen överlämna detta tjänsteutlåtande

Ärendet

Förvaltningen redovisar ärendet i ett tjänsteutlåtande 2015-05-13, Dnr 1.7-443-2015. Kyrkogårdsnämnden har fått en motion för besvarande från kommunstyrelsen som syftar till att staden ska utreda införandet av en servicegaranti inom Stockholms stad. Servicegarantin ska medge ekonomisk kompensation till medborgare om inte tjänster utförs inom fastställd tid.

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslog nämnden att besluta

1. som svar på remissen överlämna detta tjänsteutlåtande.

Beslutsgång

Annette Lundquist Larsson m fl (M) med instämmande av ersättaren *Ewa-Marie Ås* (KD) lade fram ett eget förslag till beslut.

Ordföranden ställde förslagen mot varandra och fann att nämnden beslutat enligt förvaltningens förslag till beslut.

Reservation anfördes av *Annette Lundquist Larsson* m fl (M) och ersättaren *Ewa-Marie Ås* (KD) till förmån för eget förslag till beslut 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”.

Särskilt uttalande lämnades av ersättaren *Cecilia Önfelt (C)* enligt följande:

”Stadens verksamheter ska bedrivas med stockholmarna i fokus. Den enskilda människans behov och verklighet måste vara vägledande för hur våra system utformas. God kvalitetsuppföljning är grundläggande för möjligheten att bedriva kommunala verksamheter i enlighet med denna viktiga princip.

Arbetsmarknadsförvaltningen beskriver i sitt remissvar att staden enligt lag är ålagd att skyndsamt och effektivt handlägga ärenden. Man påpekar också att kvalitetsgarantier finns i verksamheten.

Förvaltningen gör vidare bedömningen att stadens resurser 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 kommunens service och myndighetsutövning. Mot bakgrund av ovanstående är detta en rimlig bedömning. Dock finns skäl att påpeka att det inte är ett självändamål att utöka stadens tjänster. Införandet av nya tjänster – vilka förvaltningen i sitt remissvar inte preciserar – måste naturligtvis vägas mot risken för en växande byråkrati samt hur ett införande påverkar kvaliteten i kärnverksamheterna.

Avslutningsvis finns det skäl att betona vikten av att ständigt arbeta med att utveckla kvaliteten i verksamheten och att alltid vinnlägga sig om att den enskilda medborgaren enkelt kan utläsa vilken servicegrad man kan förvänta sig. Transparens och tydlighet går hand i hand med god kvalitet. Dessa aspekter är också mycket viktiga i kontakterna med stadens näringsidkare. Ett gott företagsklimat är avgörande för stadens arbetsmarknad”.

§ 11 Upphandling av ny bevattningsanläggning på Skogskyrkogården (Sekretess)

Nämnden beslutar att

- 1. ge JM Entreprenad AB uppdraget att bygga en ny bevattningsanläggning på Skogskyrkogården till en kostnad av 20 710 524**