

Utlåtande 2015:87 RI (Dnr 106-187/2015)

Införande av en servicegaranti

Motion (2015:2) av Erik Slottner (KD)

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.
Motion (2015:2) av Erik Slottner (KD) om ”Införande av en servicegaranti ”anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Föredragande borgarrådet Karin Wanngård anför följande.

Ärendet

Erik Slottner (KD) föreslår i motion (2015:2) att utreda införandet av en servicegaranti. Erik Slottner vill införa 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, för stadens del, om en tjänst inte levereras inom utsatt tid.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, utbildningsnämnden,

äldrenämnden, överförmyndarnämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd och Stockholms Stadshus AB.

Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till dotterbolagen AB Stockholmskem, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB), Stockholm Vatten, Stockholm Parkering AB, Stockholms Hamnar AB, Stockholm Business Region (SBR) och Micasa Fastigheter i Stockholm AB.

Överförmyndarnämnden har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret anser att då staden idag har system för kvalitetgarantier och former för klagomål, synpunkter och rättelse att en utredning om införande av servicegaranti inte behöver genomföras.

Arbetsmarknadsnämnden 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.

Exploateringsnämnden är tveksamma till om servicegarantier för Stockholms del skulle bidra till bättre service för medborgare och näringsliv.

Fastighetsnämnden anser att kontoret i handläggningen av torgärenden, som är en myndighetsutövning, skulle kunna utveckla regler och rätt till anspråk i det fall handläggningen inte svarar upp mot vad som utlovas i det fall Kommunfullmäktige beslutar att detta är av principiell vikt.

Idrottsnämnden anser att en ekonomisk kompensation närmast skulle kunna bli kontraproduktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

Kulturnämnden 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.

Kyrkogårdsnämnden har inget att erinra mot motionens efterfrågande av att utreda ekonomisk kompensation vid utebliven service, men anser att det vid ett eventuellt genomförande är av yttersta vikt att den enskildes behov inte åsidosätts vid tillämpningen.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden kan inte se att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår ska utredas, skulle lämpa sig för den typ av verksamhet som nämnden bedriver.

Servicenämnden anser att om ett komplement till kvalitetsgarantierna skulle övervägas för vissa tjänster enligt förslaget, behöver först juridiska aspekter av frågan beaktas.

Socialnämnden bedömer att det inom socialnämndens verksamheter inte finns någon verksamhet som är lämplig för en servicegaranti kopplad till ekonomisk kompensation.

Stadsbyggnadsnämnden bedömer att det i dagsläget inte ska utdelas någon ekonomisk kompensation när garantin inte hålls.

Trafiknämnden anser sammantaget att snabb och effektiv service bättre nås genom att resurserna läggs på systematisk uppföljning av utförandet än genom ett nytt system för ekonomisk kompensation.

Utbildningsnämnden anser att stadens system för integrerad ledning och styrning är tillräcklig för styrningen av stadens förvaltningar.

Äldrenämnden är av uppfattningen att det i dagsläget inte finns anledning att utreda ett införande av en servicegaranti med ekonomisk kompensation utöver de fall där de kvalitetsgarantier som stadens verksamheter eller ekonomiska incitament reglerade i socialtjänstlagen inte uppfylls.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnds uppfattning är att ett införande av ekonomisk kompensation snarast skulle riskera att bli kontraproduktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

Östermalms stadsdelsnämnd föreslår att stadens juridiska avdelning ges i uppdrag att klarlägga rättsläget ytterligare avseende möjligheten att utge generell ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

Stockholms Stadshus AB:s koncernledning anser inte att ekonomisk ersättning är en lämplig metod då detta skulle innebära ökade administrativa kostnader och dessutom kunna riskera än mer utdragna processer i situationer som långt ifrån är givna på förhand.

Mina synpunkter

Stockholms stads verksamheter ska ge god service och utföra tjänster inom utlovad tid. Kommunens invånare och näringsliv förväntar sig och ska kunna lita på att vi lever upp till våra åtaganden.

Samtliga enheter i staden arbetar efter programmet för kvalitetsutveckling och ska utforma kvalitetsgarantier som visar enhetens verksamhetsidé, åtaganden och rutiner för att hantera synpunkter och klagomål, vilket stärker medborgarperspektivet. Erik Slottner anser att avsaknaden av ett system för vilka följderna blir om staden brister i sina åtaganden bör åtgärdas med en ekonomisk kompensation. Detta diskuterades i samband med att kvalitetsgarantier infördes, men stadsledningskontoret i samråd med den

juridiska avdelningen kom fram till att det inte skulle införas. Det är en uppfattning som även hävdats av samtliga politiska majoriteter i staden sedan dess.

En ekonomisk kompensation för de fall kvalitetsgarantin inte uppfylls kan bli kontraproduktiv då det riskerar leda till att resurser som istället kan användas till att kvalitetssäkra och utveckla verksamheten tas i anspråk.

I övrigt hänvisas till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Bilagor

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

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden Anna König Jerlmyr och Cecilia Brinck (båda M) och borgarrådet Lotta Edholm (FP) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Motion (2015:2) av Erik Slottnér (KD) om införande av en servicegaranti bifalls.
2. Därutöver anför följande.

I Stockholm ska människor vara i fokus framför systemen. Medborgarna och näringslivet har rätt att förvänta sig att de tjänster som staden erbjuder utförs inom fastställd tidsram. Till exempel ska ett bygglov behandlas inom tio veckor och en förskoleplats erbjudas inom tre månader från ansökningsdatum.

Stockholms stad bedriver ett arbete med kvalitetsgarantier, vilket är ett steg på vägen i ambitionen att förbättra servicen. Det är dock en brist att det inte finns ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar. Genom att införa en servicegaranti, där den enskilde får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid, skärps kraven på att förvaltningar och bolag levererar tjänster inom den tid som är utlovad.

Stockholm ska vara en framåtsyftande och serviceinriktad stad som är attraktiv för såväl invånare som företag. Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. De kommuner som har infört servicegarantier har positiva erfarenheter och garantierna är uppskattade. Det är därför lämpligt att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

Motion (2015:2) av Erik Slottnér (KD) om ”Införande av en servicegaranti” anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i utlåtandet.

Stockholm den 26 augusti 2015

På kommunstyrelsens vägnar:
KARIN WANNGÅRD

Ulrika Gunnarsson

Reservation anfördes av Anna König Jerlmyr, Dennis Wedin, Johanna Sjö, Markus Nordström och Jonas Nilsson (alla M) och Lotta Edholm (FP) med hänvisning till Moderaternas och Folkpartiets gemensamma reservation i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

Ärendet

Erik Slottner (KD) föreslår i motion (2015:2) att utreda införandet av en servicegaranti. Erik Slottner vill införa 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, för stadens del, om en tjänst inte levereras inom utsatt tid.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd och Stockholms Stadshus AB.

Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till dotterbolagen AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB), Stockholm Vatten, Stockholm Parkering AB, Stockholms Hamnar AB, Stockholm Business Region (SBR) och Micasa Fastigheter i Stockholm AB.

Överförmyndarnämnden har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 16 april 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret instämmer i motionärens synpunkt att medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid.

Kommunfullmäktige beslutade 1999 om en strategi för kvalitetsutveckling (idag program för kvalitetsutveckling).

I strategin utgjorde kvalitetsgarantierna en viktig del och från och med år 2000

skulle kvalitetsgarantier succesivt införas i staden

Syftet med kvalitetsgarantierna är att tydliggöra vad de som brukar stadens tjänster kan förvänta sig av den kommunalt finansierade verksamheten inom ramarna för lagstiftning och tillgängliga resurser. I kvalitetsgarantin skall också anges vart brukaren ska vända sig om de vill klaga eller lämna synpunkter på verksamheten samt hur enheten rättar till om verksamheten inte lever upp till sina åtaganden. Kvalitetsgarantier och klagomålshandling är ett sätt för staden att utveckla och förbättra kvalitén

Frågan om ekonomisk ersättning diskuterades i samband med att kvalitetsgarantier infördes och i samråd med juridiska avdelningen kom stadsledningskontoret fram till att en sådan ersättning, kopplat till stadens kvalitetsgarantier, inte skulle utges.

Vad gäller ekonomisk kompensation så kan avdrag göras på taxa för utebliven prestation, detta förutsätter dock att kommunfullmäktige beslutar om sådant reduktionssystem i den kommunala taxan. Att däremot ge kontant ersättning, om utlovad garanti inte hålls, kan stå i strid med de grundläggande kompetensreglerna om förbud mot understöd åt enskild om det inte finns någon civilrättsligt eller skadeståndsrättsligt grundad skyldighet för kommunen att utge sådan ersättning.

Då staden idag har system för kvalitetsgarantier och former för klagomål, synpunkter och rättelse anser stadsledningskontoret att en utredning om införande av servicegaranti inte behöver genomföras.

Arbetsmarknadsnämnden

Arbetsmarknadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 9 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av vice ordförande Johanna Sjö m.fl. (M), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Johan Fälldin (C), *bilaga 1*.

Arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 28 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

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.

Exploateringsnämnden

Exploateringsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Joakim Larsson m.fl. (M), *bilaga 1*.

Exploateringskontorets tjänsteutlåtande daterat den 11 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Kommuner är olika och har olika förutsättningar. Merparten av de kommuner som infört servicegarantier är utifrån befolknings-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 att 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.

Fastighetsnämnden

Fastighetsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 14 april 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Fastighetskontorets tjänsteutlåtande daterat den 9 mars 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Fastighetskontoret anser att servicegarantier i form av en offentligt deklarerad standardnivå för vad medborgarna har rätt att förvänta sig av kommunens tjänster i grunden är positiva. Garantier av detta slag syftar till att skapa förtroende för kommunens verksamhet genom att tydliggöra vilka tjänster kommunen utför, vem som utför dem, och – kanske viktigast - hur medborgarnas kontakt- och klagomöjligheter ser ut.

Fastighetskontoret berörs för egen del i en högst begränsad utsträckning. Fastighetskontoret ansvarar för upplåtelse av stadens torgplatser och detta regleras i stadens lokala ordningsföreskrifter för torghandeln i Stockholms kommun. I handläggningen av torgärenden, som är en myndighetsutövning, skulle kontoret kunna utveckla regler och rätt till anspråk i det fall handläggningen inte svarar upp mot vad som utlovas i det fall Kommunfullmäktige beslutar att detta är av principiell vikt.

Idrottsnämnden

Idrottsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 14 april 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Regina Kevius m.fl. (M) och Mikael Valier (KD),
bilaga 1.

Reservation anfördes av Daniele Fava (FP), *bilaga 1*.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 26 mars 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Inom lagstiftningen finns ett femtontal olika lagrum för att skydda konsumenter av varor och tjänster på den öppna marknaden. Inom de verksamheter som en kommun driver finns lagar som reglerar myndighetsutövning, i motionen ges ett par exempel på regler som innebär en skyldighet för kommunerna gentemot sina kommunmedlemmar. Även här finns på olika sätt ett skydd för den enskilde, exempelvis i form av tillsyn och möjlighet till överprövning av ett beslut. Att överklaga ett myndighetsbeslut kan ge möjlighet till rättelse, men inte till ekonomisk ersättning i form av en garanti.

Motionären efterlyser möjlighet till ekonomisk kompensation om en kommunal tjänst inte utförs inom fastställd tid. Enligt idrottsförvaltningens uppfattning skulle en sådan rätt närmast kunna bli kontraproduktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

Det är idrottsförvaltningens uppfattning att staden över tid har haft och har höga ambitioner att tillgodose stockholmarnas behov inom samtliga de verksamheter, lagreglerade och tvingande eller frivilliga för kommunen, som staden bedriver. Ambitioner som omfattar såväl innehåll och omfattning som kvalitet. I den mån staden inte klarar de krav som ställs från lagstiftarens sida kan i vissa fall vite utdömas, exempel på det är när en plats i särskilt boende inte har kunnat erbjudas inom stipulerad tid. Detta betyder dock inte att den enskilde kompenseras ekonomiskt, bara att kommunen ”straffas” ekonomiskt. Och den enskildes främsta intresse torde i flertalet fall vara att få den efterfrågade tjänsten tillgodosedd, inte att få pengar för något man inte får men behöver. Detta oavsett om det handlar om en förskoleplats, en plats i särskilt boende eller besked om bygglov inom rimlig tid.

Idrottsförvaltningens ambition är att, när något inträffar inom verksamheterna som är till men för den enskilde eller för en förening, alltid lösa situationen så att den som drabbats ändå blir nöjd. Alternativ ska kunna erbjudas i stället för den tjänst som kunden eller föreningen hade kunnat förvänta sig. Inom givet ramverk, lagstiftning, likabehandlingsprincipen, budget etc., ska förvaltningen alltid försöka finna lösningar.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 9 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Rasmus Jonlund m.fl. (FP) och Sophia Granswed m.fl. (M), *bilaga 1*.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 25 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Det är viktigt att ge god service och utföra tjänster inom utlovad tid och det är lätt att förstå värdet av att det finns något slags påföljd när så inte sker.

Kulturförvaltningens avdelningar och Stockholms stadsarkiv utfärdar servicegarantier och arbetar efter rutiner som är kopplade till åtaganden som är tydliga för brukarna. 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 tertialrapporten. Kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv har ett förklaringsansvar för hur synpunkter och klagomål hanteras och utvecklas över tid.

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

Kulturförvaltningen och Stockholms stadsarkiv 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.

Kyrkogårdsnämnden

Kyrkogårdsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Annette Lundquist Larsson m fl (M) och ersättaren Ewa-Marie Ås (KD), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Cecilia Önfelt (C), *bilaga 1*.

Kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 13 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Inom Sveriges kommuner finns idag en flora av olika typer av servicegarantier riktad till medborgare och företagare och som avser kommunens service av tjänster. De kan benämnas olika, exempelvis tjänstegarantier, kvalitetsgarantier eller servicegarantier.

Syftet är i huvudsak att tydliggöra vilken typ av service den enskilde kan förvänta

sig ifråga om olika tjänster, handläggningstider mm. Inom några kommuner utgår även viss ekonomisk kompensation, främst avseende nedsättning av avgifter för bygglov som inte handläggs inom utlovad tidsram. Även vid tillståndsgivning för servicetillstånd kan ges avgiftsnedsättning, men också avdrag för barnomsorgs- och äldreomsorgsavgifter förekommer.

Inom Stockholms stad finns sedan början av 2000-talet ett system för framtagande av så kallade kvalitetsgarantier. Varje enhet ska i samband med verksamhetsplaneringen för kommande år också ta fram kvalitetsgarantier där det tydliggörs vilken service den enskilde brukaren kan förvänta sig. Garantin informerar också om vart den enskilde kan vända sig med eventuella synpunkter och klagomål och hur rättelse kan ske. Kvalitetsgarantierna ska godkännas av respektive nämnd eller förvaltningschef och ska finnas lätt tillgängliga för den enskilde brukaren.

Inom kyrkogårdsnämndens ansvarområde har förvaltningschefen godkänt sex kvalitetsgarantier för år 2015. Exempelvis garanterar vi en värdig och respektfull hantering av kistor med avlidna eller urnor, bokning av ceremonitid inom två veckor från beställningstillfället i något av våra begravningskapell. Vidare att vår respektive höststädning av begravningsplatsen/kyrkogården skall vara klar vid visst datum, att snöröjning sker på begravningsplatserna. Dessutom garanteras att handläggning av ärenden sker inom viss tid. Ingen ekonomisk kompensation medges dock om förvaltningen inte lever upp till kvalitetsgarantierna.

Kyrkogårdsnämnden erbjuder därutöver gravrättsinnehavare att teckna gravskötselavtal som avser skötsel av den enskilda graven mot en fastställd taxa. Gravskötselavtal kan tecknas för ett år i taget eller för fem år. Serviceverksamheten gentemot gravrättsinnehavarna ska ske till självkostnad och skötselavgiften/grav/år uppgår 2015 till 235 kr – 525 kr beroende på gravstorlek och vad som ingår i avtalet. Därutöver kan gravrättsinnehavaren också beställa plantering av växter samt utsättning av vinterdekorationer.

Serviceverksamheten lyder under konsumenttjänstlagen och den enskilde kan därför också medges kompensation genom exempelvis avgiftsnedsättning om förvaltningen inte uppfyller sina åtaganden.

Platsansvariga ute på begravningsplatserna har delegation att fatta beslut om avgiftsreduktion i varje enskilt ärende. Av de 79 000 gravskötselavtal som serviceverksamheten omfattar medgavs viss ekonomisk kompensation (nedsatt avgift) i ca 30 fall under 2014.

Övriga tjänster som förvaltningen erbjuder är i huvudsak inte kopplade till särskild avgift utan faller inom den service som ska finansieras via begravningsavgiften

Förvaltningen anser det finns ett värde i att enheterna även fortsättningsvis tydliggör sina åtaganden gentemot den enskilde brukaren i antingen kvalitetsgarantier eller i annan form. Begreppet kompensation/rättelse i stadens kvalitetsgarantier kan dock i många fall vara svårtolkat både för brukare och utförare. Det kan lätt tolkas som att det kan förekomma någon form av ekonomisk kompensation om inte utlovad servicenivå följs. Därför kan begreppen i denna del av stadens kvalitetsgarantier behöva tydliggöras.

Förvaltningen uppfattar att motionären efterfrågar ekonomisk kompensation i de fall där servicen uteblir inom fastställd tid. Motionärens menar att frågan bör utredas och förvaltningen har inget att erinra mot detta. Vid ett eventuellt genomförande är det dock av yttersta vikt att den enskildes behov inte åsidosätts vid tillämpningen.

Likabehandling och rättsäkerhet måste säkerställas. Därför kan det exempelvis vara direkt olämpligt att ge kompensation för service som åligger huvudmannen enligt särskilda lagkrav. Inom kyrkogårdsnämndens ansvar kan detta handla om att tillhandahålla gravplatser, genomföra kremationer och gravsättningar. Och där handläggning sker mot särskild avgift kan det heller aldrig bli så att en försämrad kvalitet fullt ut kan kompenseras med nedsatta avgifter. Hög tillgänglighet, effektiv och snabb handläggning med hög kvalitet måste alltid vara vägledande för den kommunala huvudmannen.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2015 att avstyrka motionen med vad som anförs i tjänsteutlåtandet.

Reservation anfördes av Lars Jilmstad m.fl. (M), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Jonas Naddebo (C), *bilaga 1*.

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 4 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens riktlinjer och policy vad gäller kvalitetsutvecklingen framgår av ”Program för kvalitetsutveckling” som beslutades av kommunfullmäktige den 12 mars 2012. Programmet omfattar en beskrivning av tillämpningen av ILS, det vill säga stadens system för Integrerad styrning och ledning och kommer därmed också att omfatta frågor om service och kvalitetsgarantier. Programmets beskrivning av kvalitetsgarantier omfattar vad varje enhet åtar sig gentemot stockholmarna och ska bland annat också visa rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Motionärens förslag om att införa servicegaranti kan sägas vara en utökad ambitionsnivå genom att också omfatta ekonomiska sanktioner.

För miljö- och hälsoskyddsnämndens del är det främst tillsynsverksamheten som skulle beröras av en eventuell servicegaranti. Nämndens verksamhet inom tillsynen har till stor del sitt uppdrag genom lagstiftningen vilket innebär:

- Ett uppdrag är att värna om miljön och människors hälsa
- Verksamheten innebär kontrollmoment och är inte frivillig.
- Verksamheten finansieras huvudsakligen med avgifter.
- Verksamheten kan innebära sanktioner såsom ålägganden och viten.

Nämndens myndighetsutövning är en del av det svenska rättsväsendet. Det är inte sällan en offentligrättslig handläggning av tvister mellan enskilda. Till exempel när det gäller en boendes klagomål mot en fastighetsägare. Handläggningen lämpar sig inte för olika servicegarantier eftersom nämndens utredningsskyldighet är beroende av att

den klagande, sakägare, verksamhetsutövare etc. inkommer med de uppgifter som är erforderliga för att ett välgrundat beslut skall kunna fattas.

Förvaltningen har en hög ambitionsnivå när det gäller servicen till invånare och verksamhetsutövare och uppföljningar visar att servicen också ligger på en hög nivå inom tillsynen. Det så kallade NKI (Nöjd Kund Index) har haft en ökande trend under flera år och förvaltningen har mycket goda värden. Förvaltningen följer också regelbundet upp sina så kallade punktlighetsmål. Härmed avses olika ärenden där företag och allmänhet inväntar beslut eller yttranden från förvaltningen. För flera typer av ärenden har förvaltningen låtit utveckla e-tjänster för att underlätta för företag och allmänhet.

Sammanställningen nedan visar uppföljningen av punktlighetsmålen från verksamhetsberättelsen för 2014 inklusive förekomsten av e-tjänster.

Indikator	Periode ns utfall	Periode ns utfall VB 2013	Årsmå l	Period
Behandla anmälningar enligt miljöbalken inom sex veckor	95,6 %	97,8 %	90 %	VB 2014
Miljörapporter besvaras senast 30 juni.	95,1 %	91,8 %	95 %	VB 2014
Påbörja prövning av inkomna ansökningar inom livsmedelskontroll om registreringar eller godkännande inom 14 arbetsdagar. (E-tjänst finns)	98,9 %	96,6 %	90 %	VB 2014
Handläggning av värmepumpansökningar ska påbörjas senast efter 5 arbetsdagar. (E-tjänst finns)	100 %	100 %	95 %	VB 2014
Påbörja utredning om misstänkta matförgiftningar inom ett dygn. (E-tjänst finns)	96,8 %	83,1 %	80 %	VB 2014
Respons på klagomål lämnas och kontakt med utpekad störningskälla tas inom två veckor. (E-tjänst finns)	96 %	94,6 %	95 %	VB 2014

Kravet på behandling av anmälningar enligt miljöbalken inom sex veckor kan härledas till miljöbalkens bestämmelser. Ett företag har dock rätt att börja sin

verksamhet efter sex veckor även om ärendet inte är färdigbehandlat men med risk för att anmälan inte tillstyrks.

Ett livsmedelsföretag som registrerar sig har rätt att påbörja sin verksamhet 14 dagar efter att anmälan har skickats in, om inte nämnden registrerar verksamheten tidigare. För övriga punktlighetsmål har förvaltningen satt tidsgränsen.

Förvaltningen kan inte se att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår ska utredas, skulle lämpa sig för den typ av verksamhet som nämnden bedriver. Det skulle föranleda en rad tvister om när ett ärende är färdigutrett och när en servicegaranti om en viss handläggningstid i så fall ska börja löpa.

Servicenämnden

Servicenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Sara Jendi Linder m.fl. (M), *bilaga 1*.

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 27 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

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.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 19 maj 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 6 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade 20 mars 2012 om program för kvalitetsutveckling. Programmet ska revideras under 2015 men gäller fram till dess ett nytt program tagits

fram.

I stadens program för kvalitetsutveckling anges att stadens verksamheter ska arbeta systematiskt med kvalitetsarbetet och på så sätt åstadkomma största möjliga nytta för stockholmarna i förhållande till förväntat relevant resultat. Kvalitetsarbetet ska integreras med strukturen i stadens styrsystem ILS (Integrerad ledning och styrning). Staden använder budgetprocessen för att styra och följa upp kvalitetsarbetet. Genom att vi följer upp det förväntade resultatet får verksamheterna, samt stadens nämnder och styrelser viktig information för styrning och för att kunna fortsätta arbete med att utveckla kvaliteten.

Verksamheterna gör nämndens mål konkreta genom egna åtaganden i enhetens verksamhetsplan som fastställs varje år. Åtagandena är det som enheten åtar sig gentemot brukarna och nämnden. Åtagandena ska

- utgå från nämnden eller styrelsens uppdrag gentemot brukarna
- vara tydliga
- fånga syftet med verksamheten
- fokusera på väsentliga kvalitetsaspekter
- rymmas inom enhetens ekonomiska ram.

I stadens program för kvalitetsutveckling har kommunfullmäktige även beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna kan få information om vilken service de kan förvänta sig. I dessa anges om så är möjligt inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vem man ska vända sig till om detta inte fungerar.

Alla verksamheter i staden ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Det ska vara enkelt för stockholmarna att framföra synpunkter och klagomål. Dessa är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in.

Programmet för kvalitetsutveckling omfattar även de verksamheter som drivs på entreprenad åt staden.

Det finns således ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden gentemot stockholmarna. Inom Stockholms stad finns däremot inte en servicegaranti där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid. Förvaltningen bedömer att det inom socialnämndens verksamheter inte finns någon verksamhet som är lämplig för en servicegaranti kopplad till ekonomisk kompensation. Förvaltningens verksamhet riktad till stockholmarna är ofta erbjudanden om stöd och skydd men kan även vara myndighetsutövning. Resultatet av de tjänster förvaltningen tillhandahåller innehåller ofta inslag av komplexa bedömningar som medför att en servicegaranti inte kan lämnas. Däremot får stockholmarna tydlig information om vilka tjänster nämnden erbjuder.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 maj 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Erik Slottnér (KD), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Björn Ljung (FP), *bilaga 1*.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsbyggnadsnämnden har i verksamhetsprogrammet för 2015 beslutat mål för verksamheten. Det övergripande målet är att klara uppdraget med ett kraftigt ökat bostadsbyggande med tillhörande verksamheter som skolor, förskolor, service mm.

Stadsbyggnadskontoret har i sin dagliga verksamhet en mängd kontakter med kunder/företag och medborgare. Ett professionellt och serviceinriktat bemötande från kontoret är av största vikt och kontoret bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra detta. Kontoret har en stor andel myndighetsutövning där kontorets roll bl.a. är att ta tillvara och avväga allmänna och enskilda intressen.

Kontoret handlägger drygt 20 000 ärenden på ett år varav merparten av ärendena är bostadsanpassningsärenden och bygglovärenden. Cirka 500 ärenden är planärenden och cirka 2000 ärenden gäller stadsmätningen.

Utöver detta har kontoret också en e-tjänst för synpunkter och klagomål.

Alla verksamheter mäter kundnöjdhet där inte bara handläggningstiden mäts utan även bemötande och upplevd rättsäkerhet. För merparten av ärendetyperna har kontoret ett serviceåtagande som ska följas upp i samband med budgetarbetet. I dagsläget har kontoret inte bedömt att någon ekonomisk kompensation ska utdelas när garantin inte hålls. Skälet är flera:

- Ärendena är ofta komplicerade och karaktäriseras av lång kommunikation med sökanden
- I många av kontorets ärenden är inte den direkta sökanden den enda "kunden" utan medborgare och grannar berörs också av ärendena
- Handläggningstid är inte det ända måttet på kundnöjdhet utan bemötande och kundnöjdhet spelar stor roll
- Administration av en ekonomisk kompensation ger ytterligare administration som ger liten effekt

Trafiknämnden

Trafiknämnden beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Trafikkontorets tjänsteutlåtande daterat den 11 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Trafikkontoret anser liksom motionären att medborgare ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utsatt tid. Redan idag finns servicegaranti på en del av de tjänster som nämnden utför i form av klottersanering, tömning av papperskorgar och städning. Nämnden genomför löpande uppföljningar av i vilken utsträckning de utlovade åtgärdstiderna hålls. Uppföljningarna utgör en viktig grund för att styra och prioritera nämndens resurser.

Kontoret har även en målsättning för svarstider i kontakten med stockholmarna. Vid kontakt med kontoret ska svar fås inom tre eller tio dagar beroende på frågans/synpunktens komplexitet. Bedömer kontoret att svaret kommer att ta längre tid meddelas detta inom tre dagar. Ingen återkoppling sker dock vid felanmälningar och detta framgår när anmälningen görs.

Inom trafikkontoret pågår en kulturutvecklingsresa kring god service. Utförande av tjänster inom rätt tid är en viktig del i detta arbete. Syftet med arbetet är att skapa gemensamma värderingar och förhållningssätt, med stockholmarna i fokus. Gott bemötande, bra avvägningar och leverans i rätt tid är ledord som ska prägla kontorets arbete. En ytterligare del i arbetet med att utveckla och förbättra servicen gentemot stockholmarna är det uppdrag om jämställdhetsintegrerad verksamhet som kommunfullmäktige uppdragit nämnden och som bidrar till att säkra en likvärdig service för alla stockholmare.

Trafiknämnden har i egenskap av kommunal myndighet att följa förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser avseende bland annat handläggning och serviceskyldighet. I förvaltningslagen regleras handläggningen av ärenden som utgör så kallad myndighetsutövning. Utmärkande för all myndighetsutövning är att det rör sig om beslut eller andra åtgärder som ytterst är uttryck för samhällets maktbefogenheter i förhållande till medborgarna. Det behöver inte vara åtgärder som medför förpliktelser för enskilda, myndighetsutövning kan också förekomma i form av gynnande beslut. Som myndighetsutövning räknas till exempel parkeringsövervakning och utfärdande av så kallade trafikanordningsplaner. Av 7 § förvaltningslagen framgår vidare att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. En senfärdig handläggning kan anmälas till Justitieombudsmannen, JO som granskar handläggningen i syfte att enskilda ska få en lagenlig och korrekt behandling av myndigheter. JO kan visserligen inte påverka utgången eller handläggningen i ett enskilt ärende, men de kan ge myndigheten kritik.

Den som lidit skada orsakad av kontoret kan under vissa förutsättningar rikta anspråk på ekonomisk kompensation med stöd av skadeståndslagen (1972:207) enligt vilken följer att en kommun ska ersätta personskada, sakskada eller ren förmögenhetsskada, som vållats genom fel eller försummelse vid myndighetsutövning i verksamhet vars fullgörande staten eller kommunen ansvarar för. Om staden till

exempel brustit i sitt väghållaransvar genom fel eller försummelse så att någon medborgare lidit skada finns möjlighet för medborgaren att vända sig till trafikkontoret och få skälig ersättning enligt skadeståndslagens bestämmelser. Det finns även exempel på när staten eller kommunen har hållits skadeståndsansvariga på grund av lång handläggningstid. Detta förutsätter dock att förmögenhetsskadan som uppkommit orsakats av förseningen, sk. adekvat kausalitet. Exempelvis ansåg Högsta domstolen i ett avgörande (NJA 1998 s. 893) att staten var skadeståndsskyldig när handläggningen av ett bostadslån hos en länsbostadsnämnd drog ut på tiden så att lånet betalades ut i ett förhöjt ränteläge.

Kontoret ställer sig bakom motionärens intention, att säkra en snabb och effektiv service till stockholmarna, men anser sammantaget att detta bättre nås genom att resurserna läggs på systematisk uppföljning av utförandet än genom ett nytt system för ekonomisk kompensation.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Cecilia Brinck m.fl. (M) och Lotta Edholm m.fl. (FP), *bilaga 1*.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 11 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

I en motion av Erik Slottnér (KD) framförs förslaget att staden ska införa en servicegaranti för företag och medborgare. Servicegarantin ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir om staden inte lyckas att utföra tjänsterna inom utsatt tid. Om staden inte lyckats uppfylla garantin ska en ekonomisk kompensation utgå till den som inte fått garantin uppfylld.

Förvaltningen anser att stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS) är tillräckligt för styrningen av stadens förvaltningar och inte behöver kompletteras med servicegarantier. I ILS finns redan kvalitetsgarantier som visar för brukaren vad de kan vänta sig av verksamheten.

En eventuell utredning om att införa servicegarantier bör också innehålla under vilka rättsliga förutsättningar staden kan ge ekonomisk kompensation till enskilda.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Sofia Modigh (KD) och Dennis Wedin m.fl. (M), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Niklas Källberg (FP), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 1 juni 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Som framgår i motionen har flertalet kommuner i landet olika former av service- eller kvalitetsgarantier. Det vanligaste är att kommunerna åtar sig att snarast möjligt åtgärda eventuella brister och det förekommer också att den enskilde kan få reducerad avgift.

I Stockholm stad beslutade kommunfullmäktige under år 1999 om strategier för kvalitetsutveckling i stadens verksamheter. I enlighet med beslutet ska medborgarna bl.a. erbjudas en s.k. kvalitetsgaranti för all kommunalt tillhandahållen verksamhet. Syftet med Stockholms stads kvalitetsgarantier är att beskriva uppdraget för verksamheterna och vad de åtar sig att göra för att genomföra sina respektive uppdrag. Utifrån kvalitetsgarantierna kan de enskilda sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den. En viktig del i kvalitetsgarantierna är att fånga upp de enskildas synpunkter. Av kvalitetsgarantierna ska bl.a. framgå hur enheten kompenserar/rättar till brister om den inte lever upp till sina åtaganden.

En kommun kan åläggas att betala en särskild avgift till staten i de fall ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen inte verkställts inom skälig tid. Kommunerna har en skyldighet att varje kvartal rapportera till Inspektionen för vård och omsorg biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen som inte verkställts inom tre månader. Det har, enligt förarbetena till lagstiftningen, ansetts lämpligare med en sanktion i form av särskild avgift till staten än skadestånd till den skadelidande.

Av befogenhetslagen följer bl.a. att en kommun får lämna kompensation när en person inte har fått bistånd enligt socialtjänstlagen inom skälig tid. Kompensationen kan avse t.ex. ekonomisk ersättning eller nedsättning av avgift eller erbjudande om stöd vid annan tidpunkt. Likställighetsprincipen ska dock beaktas.

Det finns alltså möjligheter för kommuner att på frivillig basis kompensera de enskilda genom ekonomisk ersättning vid sen verkställighet av beslut. Staden uppfyller dock redan idag på äldreomsorgens område det lagstadgade kravet att tillhandahålla medborgarna bistånd inom skälig tid, varför det inte föreligger behov av

sådan form av kompensation.

I motionen föreslås också att servicegarantin ska fastställas inom vilken tid olika tjänster ska utföras, d.v.s. hur lång handläggningstid som ska förekomma vid olika typer av beslut. Av förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, billigt och så snabbt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Ur ett offentlighetsrättsligt perspektiv kan det dock i vissa fall vara svårt att i förväg i förväg utlova hur lång handläggningstid ett visst ärende ska ha. När det gäller ärenden av mer teknisk karaktär såsom bygglov, parkeringstillstånd etc. är det möjligt att fastställa en bestämd handläggningstid.

Vad gäller ärenden inom äldreomsorgens område kan det med anledning av ett besluts individuella karaktär och komplexitet vara svårare att göra mer preciserade utfästelser om hur lång tid en utredning får ta utan att det strider mot myndighetens ansvar att se till att ett ärende blir tillräckligt utrett. Det finns heller ingen lagstadgad tidsangivelse för dessa utredningar.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det angeläget att säkerställa att den service staden tillhandahåller är av god kvalitet och att ärenden hanteras skyndsamt. De kvalitetsgarantier som stadens verksamheter erbjuder är ett led i detta arbete. Vidare finns också ekonomiska incitament reglerade i socialtjänstlagen för socialtjänsttjänstens verksamheter att verkställa biståndsbeslut inom skälig tid. Det är därför äldreförvaltningens uppfattning att det i dagsläget inte finns anledning att utreda ett införande av en servicegaranti med ekonomisk kompensation i de fall garantin inte uppfylls.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Reservation anfördes av Peter Backlund (FP), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 5 maj 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Enligt Sveriges kommuner och landsting uppger drygt en tredjedel av Sveriges kommuner att de har någon form av servicegaranti gentemot enskilda. Stockholms stad arbetar sedan många år med utvecklande av servicegarantier. Syftet med stadens kvalitetsgarantier är att beskriva varje verksamhets uppdrag och vad de åtar sig att göra för att genomföra dem. Utifrån kvalitetsgarantierna kan brukarna/kunderna sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den.

Utvecklingen av den kommunala sektorn har under de senaste decennierna präglats av en minskad detaljstyrning samtidigt som den kommunala verksamheten har expanderat genom att kommunerna tillförts en rad nya uppgifter. Många beslut rörande enskilda fattas idag på kommunal nivå samtidigt som de senaste decenniernas

prägel av konkurrensutsättning av kommunal verksamhet lett till att uppmärksamheten i allt större omfattning än tidigare fått en civilrättslig prägel och fokus på brukarens eller kundens ställning.

Inom lagstiftningen finns ett femtontal olika lagrum för att skydda konsumenter av varor och tjänster på den öppna marknaden. Inom de verksamheter som en kommun driver finns lagar som reglerar myndighetsutövning, i motionen ges ett par exempel på regler som innebär en skyldighet för kommunerna gentemot sina kommunmedlemmar. Även här finns på olika sätt ett skydd för den enskilde, exempelvis i form av tillsyn och möjlighet till överprövning av ett beslut. Att överklaga ett myndighetsbeslut kan ge möjlighet till rättelse, men inte till ekonomisk ersättning i form av en garanti.

Motionären efterlyser möjlighet till ekonomisk kompensation om en kommunal tjänst inte utförs inom fastställd tid. Stadsdelsförvaltningens uppfattning är att en sådan lösning snarast skulle riskera att bli kontraproduktiv, i den meningen att det skulle ta i anspråk resurser som hellre skulle kunna användas till att utveckla och utöka stadens tjänster.

För förskolans del är platsgarantin det högsta kravet som ställs och stadsdelsförvaltningen uppfyller idag denna garanti. Om det skulle ställas krav på ekonomisk kompensation för ett fall där förvaltningen inte skulle lyckas uppfylla platsgarantin skulle detta enbart tjäna som ett straff för förvaltningen. Problemet, ett barn som inte fått plats på förskolan inom garantitiden, skulle dock fortfarande kvarstå och förvaltningen skulle lida ekonomisk skada. Stadsdelsförvaltningen anser att en sådan lösning inte innebär en vinst för någon part. Samma resonemang gäller för samtliga typer av ärenden som stadsdelsförvaltningen hanterar.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 maj 2015 att besvara remissen med förvaltningens utlåtande.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 april 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen föreslår att stadens juridiska avdelning ges i uppdrag att klarlägga rättsläget ytterligare avseende möjligheten att utge generell ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid, och på sådant sätt som utlovats. För närvarande ser det dock ut att vara otillåtet för kommunen att tillämpa sådan kompensation, sett till hur förvaltningen tolkar kommunallagens regler. Detta generella förbud styrks också av slutsatser i några andra kommuners utredningar och av hur servicegarantiernas rättelse överlag har utformats.

Som nämns ovan finns det speciallagstiftning som ger kommunen utrymme att lämna kompensation gällande insatser enligt socialtjänstlagen 4 kap. 1 eller 2 §, när bistånd inte givits på ett sådant sätt som borde ha skett, och när socialnämnden inte har

fullgjort en *garanti* som lämnats till personen. Denna möjlighet anknyter till en väsentlig del av stadsdelsnämndens ansvarsområde.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s tjänsteutlåtande daterat den 22 juni 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Underremiss

Svenska Bostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Svenska Bostäder anser att det är angeläget att Stockholms stad utövar sina tjänster med god service. Ekonomiska incitament är dock inte alltid till gagn, utan kan istället generera ytterligare försenande hinder i processerna. Svenska Bostäder anser därför att det istället är av största vikt att kontinuerligt analysera hur processerna fungerar och vilka åtgärder som behövs för en smidigare process. För detta krävs det kontinuerliga utvecklingsarbete som Stockholms stad utövar redan idag

Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Det är viktigt att Stockholms stad och dess många olika verksamhetsgrenar ger såväl medborgare som näringsliv en god service och utför tjänster inom utlovad tid.

Familjebostäder arbetar fortlöpande och aktivt med att utveckla kundmötet och med att säkerställa att hyresgästen får en god service inom rimlig tid. Bolagets Kundservice-grupp arbetar efter servicemål som följs upp dagligen.

Hyresgästernas uppfattningar angående den service och kvalitet som bolaget erbjuder mäts årligen genom kundundersökningen NKI (Nöjd Kund Index).

Mot bakgrund av ovanstående anser Familjebostäder att servicegarantier med ekonomisk ersättning inte är rätt väg att gå för att uppnå god service inom rimlig tid för bolagets verksamhet.

Micasas remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholms stad har idag servicegarantier inom en rad områden som motionären påpekar. Däremot finns inte fastställda regler för om och hur ekonomisk kompensation ska utgå till kunderna om stadens tjänster inte utförs inom utlovad tid.

I syfte att leverera bolagets åtaganden i tid har Micasa infört nya arbetsmetoder som innebär att hyresgästärenden dokumenteras och följs upp kontinuerligt. Detta har gjort att uppläsningstiden har kortats avsevärt.

Micasa bedömer att den modell bolaget nu arbetar efter uppfyller de kriterier som motionären eftersöker. Dessutom är det nuvarande arbetssättet mindre administrativt krävande.

Stockholmshems remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholmshems grundinställning till att förbättra stadens service gentemot

medborgare och företag är positiv. Bolagets verksamhet och tjänster antas dock ligga utanför servicegarantins omfattning och bolaget avstår därmed från att lämna ett utförligt svar på denna motion.

SISAB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

SISAB bedömer att det är mycket få, om några ärenden av de som SISAB handlägger som skulle kunna omfattas av en servicegaranti.

SISAB finner dock ambitionen i förslaget bra. Tydliga och klara besked från stadens bolag och förvaltningar till medborgare och företag skapar förtroende och bidrar till ett positivt klimat.

Stockholm Vattens remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Ambitionen i förslaget är utmärkt, att söka nya arbetssätt och metoder för att skapa förbättringar och fördelar för kunderna är värdefullt och viktigt, i synnerhet i offentlig verksamhet. Riskerna med att den upplevda nyttan överstiger de ökade administrativa kostnaderna måste emellertid noga beaktas.

För vatten- och avloppsverksamheten görs bedömningen att införande av servicegaranti med ekonomisk kompensation skall strida mot lagstiftningen, och att denna typ av kostnad inte skulle kunna gå att hänföra som en nödvändig kostnad (som begreppet är i lagtexten).

Till detta kan nämnas att Stockholm Vatten redan arbetar framgångsrikt med högt ställda servicemål, att kunderna är mycket nöjda och att leveranssäkerheten är mycket hög – nyttan och behovet av en servicegaranti mot bakgrund av detta förefaller således begränsad.

När det gäller avfallsverksamheten inom Stockholm Vatten tillämpas redan den servicegaranti som motionsställaren föreslår, sedan 2006 för villor och radhus, och sedan 2013 utökades servicegarantin att gälla även för flerbostadshus och verksamheter.

Även för denna del av verksamheten är leveranssäkerheten och kundnöjdheten mycket hög.

Stockholms Hamns remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Stockholms Hamn har inte något myndighets- eller medborgaransvar i likhet med de förskoleplatser och bygglovsansökningar som nämns i motionen. Stockholms Hamn erbjuder vissa tjänster som exempelvis att tillhandahålla kajplatser, utfärda Slusskort och dyktillstånd. Handläggningstiden för dessa tjänster är idag kort och hanteras löpande på ett effektivt sätt. Stockholms Hamn har därför inget att erinra i detta specifika ärende. Generellt anser dock Stockholms Hamn att det är positivt att rimliga bedömningar om handläggningstider görs för att öka förutsägbarheten och möjligheten för planering för privatpersoner och företag.

Stockholm Parkerings remissvar har i huvudsak följande lydelse:

I Stockholm stads program för kvalitetsutveckling har stadens verksamheter utformat kvalitetsåtagande gentemot stockholmarna. Dessa åtagande och servicegarantier ska tydliggöra tjänsterna så att medborgarna vet vilka förväntningar de kan ha på verksamheterna. Vidare ska Stockholms medborgare veta vart de ska vända sig om staden inte uppfyller det som utlovats i garantin. Någon ekonomisk kompensation utgår inte om tjänsterna inte utförs inom fastställd tid.

I flertalet av Sveriges kommuner har servicegarantier införts. I ett fåtal kommuner har därutöver en ekonomisk kompensation kopplats till servicegarantierna

Bolaget ser fördelarna med att kommunen förtydligar vilka förväntningar man kan ha på de kommunala tjänsterna. Bolaget har tagit del av tolkningar att det enligt kommunallagen är otillåtet att en kommun kan besluta om en generell kompensation. Stockholm Parkerings ståndpunkt är att det som ett första steg kan finnas skäl till att utreda de lagliga förutsättningarna för att utge ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförts inom fastställd tid.

I bolagets egna relationer med kunderna är det i många fall civilrättsliga avtal som utgör grunden av vad man kan förvänta sig av bolaget. I vissa fall regleras det i avtalet vilken kompensation som utges vid utebliven tjänst och i annat fall har det utvecklats en praxis inom branschen och genom avgjorda tvister. För bolagets egen del anser man därmed att det redan finns en tydlighet och även vilka förväntningar man kan ha samt hur utebliven leverans kompenseras.

SBR:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Det är viktigt att Stockholms stad i sin myndighetsutövning ger medborgare och näringsliv en god service och utför tjänster inom utlovad tid. För att uppnå detta erfordras ett ständigt utvecklingsarbete inom stadens förvaltningar och bolag.

Stockholm Business Region anser att en servicegaranti, innefattande ekonomisk kompensation till den enskilde, inte löser problemet med bristande service gentemot invånare och näringsliv. Stockholms stad har ett funktionellt verktyg i förbättringsarbetet, NKI, vilket bör utvecklas och användas i större utsträckning. Använder Stockholm stad de egna uppföljningsmetoderna fullt ut anser bolaget att staden har de verktyg som krävs för att åstadkomma en fullgod och rättsäker myndighetsutövning.

Koncernledningens synpunkter

Koncernledningens utgångspunkt är att de kommunala verksamheterna är väl skötta samt har ändamålsenliga rutiner och processer. Koncernledningen genomför olika typer av effektivitetsstudier och den senaste utredningen visar att samtliga bolag har en god effektivitet i förhållande till uppsatta mål och krav. Arbetsmetoden kommer även fortsättningsvis vara att följa strategiska nyckeltal över tid i syfte att få underlag för fortsatta utvärderingar och en utveckling av verksamheterna.

Som exempel på väl fungerande verksamheter som följs upp kontinuerligt och som utifrån det kan arbeta med ständiga förbättringar kan nämnas stadens kommunala bostadsbolag. De allmännyttiga bostadsbolagen ligger år efter år ligger i topp i de

årliga kundundersökningarna som jämför stadens bolag med såväl andra kommunägda som privata bostadsbolag i landet.

Koncernledningen anser således, i likhet med dotterbolagen, att verksamheterna inom Stockholms stad ska utöva sina tjänster med god service samt att de ska utföras inom rimlig tid. Kommunfullmäktige beslutade 2012 om program för kvalitetsutveckling, vilket gäller för stadens alla verksamheter, där god service hanteras:

”Syftet med Stockholms stads kvalitetsgarantier är att beskriva varje verksamhets uppdrag och vad de åtar sig att göra för att genomföra dem. Utifrån kvalitetsgarantierna kan brukarna/kunderna sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den. En viktig del i kvalitetsgarantierna är att fånga upp brukarnas synpunkter.

Kvalitetsgarantin är ett viktigt verktyg i arbetet med att utveckla kvaliteten. Garantin ska tydligt beskriva mål och åtaganden utifrån de resurser som finns. Kvalitetsgarantin ska skrivas i samverkan med medarbetarna och utifrån synpunkter från brukarna/kunderna.

Enligt stadens program för kvalitetsutveckling ska verksamheterna utforma kvalitetsgarantier med åtföljande system för rättelse. Syftet med kvalitetsgarantierna är att göra det tydligt för brukare/kunder vad de kan förvänta sig och hur stadens verksamheter arbetar för att rätta till om de inte lever upp till sina åtaganden.”

Koncernledningen anser att verksamheterna fortlöpande måste analysera hur processerna fungerar och vilka åtgärder som behövs för att göra dessa än smidigare. För detta krävs ett kontinuerligt utvecklingsarbete, som Stockholms stad utövar redan idag.

När det gäller frågan om ekonomisk ersättning anser inte koncernledningen att det är en lämplig metod då detta skulle innebära ökade administrativa kostnader och dessutom kunna riskera än mer utdragna processer i situationer som långt ifrån är givna på förhand. Det skulle också kunna ta fokus ifrån att verkligen skapa en positiv och reell medborgar-, brukar-, och/eller kundnytta.

Reservationer m.m.

Arbetsmarknadsnämnden

Reservation anfördes av Johanna Sjö m.fl. (M) enligt följande.

Arbetsmarknadsnämnden beslutar

- Att bifalla motionen
- Att anförda följande:

Arbetsmarknadsförvaltningen framhåller att garantier för service och kvalitet redan idag regleras inom dess verksamheter genom lagstiftning, nationella styrdokument och nämndbeslut. 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.

Även om staden redan bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmarna genom stadens program för kvalitetsutveckling så går det att utveckla arbetet ytterligare. Programmet är ett steg i rätt riktning men 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.

Särskilt uttalande gjordes av Johan Fälldin (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.

Exploateringsnämnden

Reservation anfördes av Joakim Larsson m.fl. (M) enligt följande.

1 Exploateringsnämnden beslutar att tillstyrka motionen.

2 Exploateringsnämnden beslutar att därutöver anföra följande:

Stadsbyggnadskontoret konstaterar att man bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra servicen och att kundnöjdheten rent generellt är god. Av svaret framgår att bedömningen är att det inte finns skäl att i dagsläget utdela ekonomisk kompensation när tjänster inte levereras inom utlovad tid.

Vi anser att en servicegaranti skulle kunna bidra med att utveckla servicen till medborgarna 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 samtliga utlovade tjänster inom fastställd tid.

Idrottsnämnden

Reservation anfördes av Regina Kevius m.fl. (M) och Mikael Valier (KD) enligt följande.

Stadens verksamheter och service finns till för medborgarna. Stockholmarna har rätt att förvänta sig att staden utför tjänster inom fastställd tid. Genom att införa en servicegaranti skärps kraven på att nämnder och bolag levererar det som är utlovat. Det tydliggörs även 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.

En servicegaranti skulle stärka medborgarens ställning gentemot det offentliga genom att den enskildes rättigheter sätts i fokus. Förvaltningen skriver det redan idag kan utfärdas viten gentemot kommuner som bryter mot lagstiftning. Det är förvisso riktigt, men den enskilde ställs allt som oftast utan rätt till kompensation, vilket är oacceptabelt utifrån ett medborgar- och rättviseperspektiv. Därför är en servicegaranti viktig, för att stärka den enskilde medborgarens rättigheter i det offentliga systemet.

En servicegaranti skulle inte, som förvaltningen skriver, ta några större resurser i anspråk, förutsatt att de utfästelser som ges i garantin upprätthålls. Det stämmer att den enskilde vill få den efterfrågade tjänsten, snarare än ekonomisk ersättning, det ena behöver dock inte utesluta det andra. För medborgare och företag är det viktigt med tydliga villkor och spelregler och att staden genom ett konkret löfte visar vad den enskilde kan förvänta sig.

Reservation anfördes av Daniele Fava (FP) enligt 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.

Kulturnämnden

Reservation anfördes av Rasmus Jonlund m.fl. (FP) och Sophia Granswed m.fl. (M) enligt 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.

Kyrkogårdsnämnden

Reservation anfördes av Annette Lundquist Larsson m fl (M) och ersättaren Ewa-Marie Ås (KD) enligt 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

Ersättaryttrande gjordes 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.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Reservation anfördes av Lars Jilmstad m.fl. (M) enligt följande.

1. Att tillstyrka motionen.
2. Att därutöver anföra:

Vi konstaterar att stadens förvaltningar och bolag bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra servicen och att kundnöjdheten rent generellt är god. Av svaret framgår att bedömningen är att det inte finns skäl att i dagsläget utdela ekonomisk kompensation när tjänster inte levereras inom utlovad tid.

Vi anser att en servicegaranti skulle kunna bidra med att utveckla servicen till medborgarna 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 samtliga utlovade tjänster inom fastställd tid.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Jonas Naddebo (C) enligt följande.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har liksom ett antal andra nämnder i staden fått remissen ”Motion (2015:2) om införande av servicegaranti”, för yttrande. Centerpartiet instämmer i motionens andemening om att stadens verksamheter ska bedrivas med stockholmarna i fokus. Principen om 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 princip.

Centerpartiet delar dock ståndpunkterna som förvaltningen ger uttryck för i sitt remissvar om att införandet av en servicegaranti sannolikt skulle innebära fler nackdelar än fördelar. Stadens verksamheter är redan idag ålagda att hantera ärenden skyndsamt och effektivt. Förvaltningen har vidare en hög ambitionsnivå när det gäller servicen till invånare och verksamhetsutövare. Uppföljningar som gjorts visar på att servicen ligger på en hög nivå inom tillsynsområdet som mest skulle påverkas av en servicegaranti. Det så kallade Nöjd Kund Index (NKI) har haft en ökande trend under

flera år och förvaltningen visar på goda värden. Att fortsätta att lägga kraft och resurser på att höja NKI bör gå före ytterligare pålagor som en servicegaranti skulle innebära.

Stadens resurser bör i första hand användas till att kvalitetssäkra, utveckla och utöka stadens tjänster. En ekonomisk kompensation skulle sannolikt, utöver redan gällande system för överklagande och övervakning av kommunens service och myndighetsutövning, inte främja miljöförvaltningens servicenivå eller underlätta för företagen. Viktigare är att ständigt arbeta med att utveckla kvaliteten i miljö- och hälsoskyddsnämndens arbete. Transparens och tydlighet går hand i hand med god kvalitet. Dessa aspekter är också mycket viktiga i kontakterna med stadens medborgare och företagare för ett gott företagsklimat som i sin tur är avgörande för stadens arbetsmarknad. Det är i denna kärnverksamhet miljö- och hälsoskyddsnämnden ska prioritera sina begränsade resurser.

Servicenämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Sara Jendi Linder m.fl. (M) enligt följande.

Nämnden beslutar att utöver förvaltningens förslag till beslut anför följande:

Motionen från Erik Slottner (KD) till kommunfullmäktige handlar om att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad. Motionen lyfter fram betydelsen av att medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Den servicegaranti som föreslås i motionen innebär att staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

Vi anser att det är viktigt att kontinuerligt ser över hur staden tillhandahåller effektiv och rättssäker service. Det är viktigt att medborgare och näringsliv känner förtroende för den kommunala förvaltningen och dess service. Vi ställer oss positiva till intentionen i motionen och anser därför att frågan om en servicegaranti bör utredas ytterligare. I en sådan utredning bör de frågor som förvaltningen pekar på i sitt svar på remissen, vad gäller de rättsliga förutsättningarna för att införa en servicegaranti, ingå.

Stadsbyggnadsnämnden

Reservation anfördes av Kristina Lutz m.fl. (M) och Erik Slottner (KD) enligt följande.

- 1 Att tillstyrka motionen.
- 2 Att därutöver anföras:

Stadsbyggnadskontoret konstaterar att man bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra servicen och att kundnöjdheten rent generellt är god. Av svaret framgår att

bedömningen är att det inte finns skäl att i dagsläget utdela ekonomisk kompensation när tjänster inte levereras inom utlovad tid.

Vi anser att en servicegaranti skulle kunna bidra med att utveckla servicen till medborgarna 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 samtliga utlovade tjänster inom fastställd tid.

Särskilt uttalande gjordes av Björn Ljung (FP) enligt 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.

Utbildningsnämnden

Reservation anfördes av Cecilia Brinck m.fl. (M) och Lotta Edholm m.fl. (FP) enligt följande.

att som svar på remissen anför 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.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Sofia Modigh (KD) och Dennis Wedin m.fl. (M) enligt följande.

Vi föreslog att äldrenämnden beslutar

- att tillstyrka motionen
- att anförda följande:

Äldreförvaltningen framhåller att garantier för service och kvalitet redan idag regleras inom dess verksamheter genom kvalitetsgarantier och ekonomiska incitament reglerade i socialtjänstlagen. Förvaltningen anser att det därför i dagsläget inte finns anledning att utreda ett införande av en servicegaranti såsom motionären föreslår.

Även om staden redan bedriver ett systematiskt arbete med kvalitet och åtaganden mot stockholmarna genom stadens program för kvalitetsutveckling så går det att utveckla arbetet ytterligare.

Programmet är ett steg i rätt riktning men 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.

Reservation anfördes av Niklas Källberg (FP) enligt följande.

Folkpartiet föreslog att äldrenämnden beslutar

- att delvis bifalla förvaltningens förslag
- att därutöver anförda 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.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Peter Backlund (FP) enligt 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.