

Handläggare:
Jennie Landegren, 08-508 29 768

Till
Finansroteln

Motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Svar på remiss från Finansroteln (Dnr 187/2015).

Sammanfattning

Finansroteln har remitterat ”*Motion (2015:2) om införande av servicegaranti*” till bland annat Stockholms Stadshus AB. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till dotterbolagen Stockholmshem, Svenska Bostäder, Familjebostäder, SISAB, Stockholm Vatten, Stockholm Parkering, Stockholms Hamn, SBR och Micasa.

Erik Slottner (KD) vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Garantin ska fastslå inom vilken tidsram olika tjänster såsom exempelvis behandling av bygglov och erbjudande om förskoleplats ska utföras, och vad den ekonomiska konsekvensen blir för stadens del om detta inte uppfylls.

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. 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.

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.

Ärendet

Finansroteln har remitterat ”*Motion (2015:2) om införande av servicegaranti*” till bland annat Stockholms Stadshus AB. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till dotterbolagen Stockholmshem, Svenska Bostäder, Familjebostäder, SISAB, Stockholm Vatten, Stockholm Parkering, Stockholms Hamn, SBR och Micasa. Nedan följer en redovisning av bolagens remissvar i huvudsak. Remissvaren i sin helhet återfinns i bilagorna.

Erik Slottnér (KD) vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Garantin ska fastslå inom vilken tidsram olika tjänster såsom exempelvis behandling av bygglov och erbjudande om förskoleplats ska utföras, och vad den ekonomiska konsekvensen blir för stadens del om detta inte uppfylls.

Fördelar med garantin menar motionären är att stadens service gentemot medborgarna förbättras. Därtill skulle garantin även medföra en positiv effekt för näringslivsklimatet.

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 (*bilaga 1*).

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 Kundservicegrupp 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 (*bilaga 2*).

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 uppläsnings tiden har kortats avsevärt.

Micasa bedömer att den modell bolaget nu arbetar efter uppfyller de kriterier som motionären eftersöker. Dessutom är det nuvarande arbets sättet 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 (*bilaga 4*).

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 (*bilaga 5*).

Stockholm Vattens remissvar har i huvudsak följande lydelse:

Ambitionen i förslaget är utmärkt, att söka nya arbets sätt 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 noggrant 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 (*bilaga 6*).

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 (*bilaga 7*).

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 (*bilaga 8*).

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 (*bilaga 9*).

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.

Jonas Schneider

Vice VD

Bilagor

1. Remissvar Svenska Bostäder
2. Remissvar Familjebostäder
3. Remissvar Stockholmshem
4. Remissvar Micasa
5. Remissvar SISAB
6. Remissvar Stockholm Vatten
7. Remissvar Stockholms Hamn
8. Remissvar Stockholm Parkering
9. Remissvar SBR



Remissvar på motion angående införande av servicegaranti, Dnr 106-187/2015

AB Svenska Bostäder har beretts tillfälle att yttra sig över en motion av Erik Slottnér (KD) angående införande av servicegaranti, dnr 106-187/2015.

Bakrunden är att kommunen ska utföra tjänster inom viss utlovad tid, enligt givna regler. Enligt motionen är det en brist att det inte finns ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar, samt att man därför önskar utreda en sk servicegaranti för företag och medborgare där stadens ger en ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

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.

AB Svenska Bostäder

Pelle Björklund
VD



Remiss av motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Familjebostäders synpunkter

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.

Vi vill att Familjebostäder som hyresvärd ska förknippas med en positiv känsla och upplevelse. En av Familjebostäders viktigaste målsättningar är att erbjuda varje hyresgäst ett attraktivt hem och att varje möte med Familjebostäder blir en positiv upplevelse. För bolaget är varje kundmöte – per telefon, brev, mail eller personliga möten - en del i det erbjudandet.

Familjebostäder arbetar fortlöpande och aktivt med att utveckla kundmötet och med att säkerställa att hyresgästen får en god service inom rimlig tid. Bolagets Kundservicegrupp arbetar efter servicemål som följs upp dagligen. En ny process för hantering av serviceordrar med fokus på uppföljning och tydliga mål kring servicetider implementeras under 2015.

Hyresgästernas uppfattningar angående den service och kvalitet som bolaget erbjuder mäts årligen genom kundundersökningen NKI (Nöjd Kund Index). Bolaget uppnår mycket goda resultat i dessa mätningar.

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

AB FAMILJEBOSTÄDER

Lars Björk
Tf VD



Svar på remiss avseende motion av Erik Slottner (KD) om införande av servicegaranti

Micasa Fastigheter har fått rubricerad underremiss av Stockholm Stadshus AB för yttrande senast den 28 maj 2015.

Remissvaret kommer att anmälas i bolagets styrelse.

Bakgrund

Kristdemokraterna föreslår i motionen att kommunfullmäktige beslutar att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Micasa Fastigheters synpunkter

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.

Micasa Fastigheter håller med motionären om att det är viktigt att tjänster levereras i den tid som har utlovats. Att detta sker är en förutsättning för att alla som använder stadens utbud av tjänster ska kunna planera sina liv och verksamheter på ett rimligt vis. Detta är också en del av förutsägbarheten och transparensen som ska råda inom offentlig verksamhet.

Micasa Fastigheter kan dock se en risk i att det kan uppkomma svårigheter i tolkningen om ett ärende utförts inom tid eller inte och att bolaget får lägga ner onödig tid på detta. Förslaget får heller inte leda till att vi som utförare av kommunala tjänster lägger till en "bekvämlighetsmarginal" när det gäller fastställande av tidsgränser.

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

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

Den föreslagna modellen riskerar att bli administrativt tung och risk finns för suboptimering. Om den föreslagna modellen ska införas krävs en noggrann utredning innan beslut tas så att rätt modell/form kan väljas.

Med vänlig hälsning

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Patrik Emanuelsson
VD

Underremiss av Motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Med anledning av rubricerad motion får Stockholmshem anföra följande.

Förslaget

Erik Slottner (KD) vill införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Garantin ska fastslå inom vilken tidsram olika tjänster såsom exempelvis behandling av bygglov och erbjudande om förskolaplats ska utföras, och vad den ekonomiska konsekvensen blir för stadens del om detta inte uppfylls.

Fördelar med garantin menar motionären är att stadens service gentemot medborgarna förbättras. Därtill skulle garantin även medföra en positiv effekt för näringslivsklimatet.

Våra synpunkter

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.

Med vänlig hälsning
AB STOCKHOLMSHEM

Mikael Källqvist
Tf. VD



Skolfastigheter i Stockholm AB

Remiss av Utredning om införande av servicegaranti

Finansroteln har remitterat rubricerat ärende till koncernledningen för Stockholms Stadshus AB, som i sin tur som underremiss tillställt SISAB ärendet för besvarande.

Bakgrund

I motion daterad 2015-02 02 har Erik Slottnér (KD) föreslagit att kommunfullmäktige ska besluta om att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation för tjänster som inte utförs inom fastställd tid.

SISAB:s synpunkter

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.

Med vänlig hälsning
SISAB, Skolfastigheter i Stockholm AB

Åsa Öttenius



Remissvar beträffande motion 2015:(187/2015) om införande av en servicegaranti

Stockholm Vatten har i mail av den 2015-03-12 blivit anmodad att yttra sig med anledning av motion 2015:(187/2015) om införande av en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls.

Sammanfattning

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.

Inledning

Vatten och avlopp utgör samhällskritiska funktioner i ett samhälle och av naturliga orsaker har drift- och underhållsfrågor kopplade till VA-verksamhet tagit sin utgångspunkt i detta när man byggt upp verksamheter och processer. Vatten brukar anses som världens viktigaste livsmedel vilket innebär att vattendistributionen måste fungera dygnet om, året runt och - går något sönder - måste det lagas snabbt. (Så vitt Stockholm Vatten känner till finns för närvarande inte någon servicegaranti kopplad till ekonomisk kompensation hos någon VA-huvudman i Sverige).

Tjänstegarantier har många fördelar. De beskriver tjänstens innehåll och kvalitet med hög konkretiseringsgrad. Det ska vara enkelt för medborgaren att förstå vad som utlovas och vad som inte utlovas. Med en tjänstegaranti styr kommunen även förväntningarna på tjänstens innehåll eftersom den enskilde kan bedöma tjänstens kvalitet i förhållande till utlovad nivå. Också internt skapar tjänstegarantier större tydlighet – organisationens uppdrag som tjänsteproducent blir tydligt och skapar även större kundorientering.

Service mål

Stockholm Vatten har sedan flera år högt ställda servicemål för dricksvattendistributionen och avlopps-stopp. En förutsättning för att kunna hålla sådana högt ställda servicemål är att ha en drifts- och jourorganisation som arbetar dygnet runt, året runt. Det har Stockholm Vatten men så har inte alla VA-huvudmän organiserat verksamheten. Dels har långtifrån alla en jour-organisation och dels finns det många som inte utför reparationer efter kontorstid utan ”ställer” läckorna för reparation dagen efter trots de besvär detta kan innebära för kunderna.

Vid akut vattenläcka som uppstår på ledningsnätet bör kunderna i normala fall ha vatten åter (i kranen) inom åtta timmar på dagtid (ordinarie kontorstid) eller tio timmar på övrig tid (jourtid, dygnet runt, året om).

Målet är 98% per år, dvs att 98% av läckorna ska vara lagade inom uppsatta tidsramar och under de tre senaste åren har Stockholm Vatten uppnått mellan 96-98%.

Vid ett avloppsstopp bör stoppet vara avhjälp inom fyra timmar om det inträffar under ordinarie arbetstid och efter sex timmar om det inträffar efter ordinarie arbetstid.

Målet är 98% även här och under de tre senaste åren har Stockholm Vattens resultat varierat mellan 99-100%.

Stockholm Vatten – jour- och driftsorganisation dygnet runt, året om

Stockholm Vatten lagar läckor dygnet runt, året om och inte sällan sker reparationerna på kvällar och helger. Hela verksamheten övervakas efter kontorstid från kontrollrummet i Norsborgs vattenverk – båda vattenverken, båda avloppsreningsverken och hela ledningsnätet.

Skiftingenjörer bemannar kontroll-rummet dygnet runt, årets alla dagar. Larm om problem kommer även via telefon och SOS Alarm. Två arbetsledare finns alltid på plats och turas om dagtid och har natt- och helgjour – en har hand om dagpasset och en om nattpasset.

Tjänstgörande arbetsledare är ansvarig för det totala ledningsnätet (dricksvatten och avlopp) som uppgår till drygt 500 mil och finns normalt i sitt hem under jourtid men är alltid tillgänglig. I jourberedskapen ingår även ledningstekniker, rörläggare, maskintekniker, elektriker, snöjour, entreprenörer och utrustning som lastbilar och grävmaskiner. Ett undersökarteam på två man är alltid stationerade på huvudkontoret nattetid och under helgerna. En av dem kan pumpstationer och den andra hanterar läcksökningar. Vid driftstörning åker undersökarna ut för att bedöma om problemet måste hanteras på natten eller helgen eller om det kan vänta.

Stockholm Vatten har mycket nöjda kunder

Stockholm Vattens hushållskunder ger Stockholm Vatten ett NKI (Nöjd-Kund-Index) på 78 (Nordisk studie – NKI 2013 Stockholm Vatten, GFK oktober 2013).

Företagskunderna ger 81 i NKI (Kundundersökning företagskunder 2014 Stockholm Vatten, Enkätfabriken) och Grannkommunkunderna ger 79 i NKI (Enkätfabriken, 2014).

Enligt SCB kan ett NKI under 40 klassas som ”inte godkänt”, gränsen för nöjd går vid 55 och ett NKI på 75 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”.

Samtliga kundgrupper för vatten- och avloppstjänsterna ger således Stockholm Vatten betyget mycket nöjd.

Att kunderna är nöjda beror på att tjänsterna levereras med hög kvalitet och hög leveranssäkerhet. Stockholm Vatten ser ständigt över servicemålen för att säkerställa att kunderna fortsätter vara mycket nöjda.

Regler för användning av vatten- och avloppstjänster

Användningen av Stockholm Vattens vatten- och avloppstjänster regleras av lagstiftning, Lagen om allmänna Vattentjänster.

Enligt 30§ Vattentjänstlagen får storleken på avgifterna inte överskrida vad som behövs för att täcka nödvändiga kostnader för den allmänna VA-anläggningen.

Lagen säger att nödvändiga kostnader ska hänföras till att driva den allmänna anläggningen.

Enligt Stockholm Vattens bedömning finns inte lagligt stöd för att hänföra denna typ av avgift som en nödvändig kostnad.

Stockholm Vattens servicemål för avfall

Ansvar för avfallsfrågor inom Stockholms stad har flyttats från tidigare trafik- och renhållningsnämnden till Stockholm Vatten AB, från och med den 1 juli 2014.

2006 införde Trafikkontoret en tjänstegaranti för villa- och radhus. Tjänstegarantin utökades under 2013 till att även gälla för flerbostadshus och verksamheter. Tjänstegarantin syftar att förtydliga för kunder om vad de får för sin sophämningsavgift och vilka garantier som tjänsten innefattar. Kunder som reklamerat hämtningen vid tre eller fler tillfällen inom en tremånaders period ges en kompensation.

Tjänstegarantin har både tydliggjort innehållet i avfallstjänsten och kundens ansvar som abonnent. Genom den har också staden kunnat styra förväntningarna på innehållet. Avfallsavdelningens erfarenhet av att ha en tjänstegaranti är positiv. Kunden får automatiskt kompensation på nästkommande faktura. Avdraget har mer ett symboliskt värde för kunden än ekonomiskt och den kompletterar samt motiverar tydligare de reklamationsavdrag som görs på entreprenörsersättningen enligt avtal.

Administrationn av kompensation till kund kan bli dyr och arbetskrävande om det sker manuellt. För avfallsavdelningen är den minimal – verksamhetssystemet räknar reklamationer elektroniskt och drar av dessa på nästkommande faktura.

Kundundersökningar avfall

Också kunderna för Stockholm Vattens avfallstjänster är mycket nöjda:

När det gäller småhus är andelen nöjda med hämtningen av hushållsavfall totalt sett samma 2014 som 2011. (86% år 2014 och 87% år 2011). När det gäller företag så är andelen nöjda totalt sett i princip samma som 2011. (75% och 74%). Fastighetsägarna är överlag mer nöjda med hur hämtningen av hushållsavfallet hanteras. (79% och 70%). Även bland boende i flerbostadshus så är det fler som är nöjda jämfört med 2011 (82% och 79%).

Krister Schultz
VD

Tel: 08-522 120 10
krister.schultz@stockholmvatten.se



Remiss av Motion (2015:2) om införande av en servicegaranti

Bakgrund

Stockholm Hamnar har 2015-03-12 tagit emot rubricerade remiss av Stockholms Stadshus AB, som i sin tur fått remissen från Finansroteln. Remissen ska vara besvarad 2015-05-28.

Erik Slottner (KD) står bakom motionen som föreslår att kommunfullmäktige ska besluta att införandet av en servicegaranti i Stockholm stad ska utredas. Enligt motionen finns regler för handläggningstider för exempelvis bygglovsansökningar för förskoleplatser, men att det inte finns ett system för vilka följderna blir om utlovade tidsramar inte hålls av staden. Kristdemokraterna vill därför införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppföljs. Motionen i sin helhet finns bilagd till detta tjänsteutlåtande.

Stockholm Hamn AB:s synpunkter

Stockholms Hamnar har inte något myndighets- eller medborgaransvar i likhet med de förskoleplatser och bygglovsansökningar som nämns i motionen. Stockholms Hamnar 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 Hamnar har därför inget att erinra i detta specifika ärende. Generellt anser dock Stockholms Hamnar att det är positivt att rimliga bedömningar om handläggningstider görs för att öka förutsägbarheten och möjligheten för planering för privatpersoner och företag.

Förslag

Styrelsen föreslås besluta

att som svar på remissen åberopa och överlämna upprättat tjänsteutlåtande.

Stockholm den 7 maj 2015

Johan Castwall
VD

Gun Rudeberg
Chef Juridik och Samhälle



Remissvar ”Motion av Erik Slottner (KD) om att utreda införandet av en servicegaranti där medborgarna får en ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Stockholm Parkering mottog 2015-03-12 en underremiss från Stockholms Stadshus AB gällande ” Motion av Erik Slottner om att föreslå att kommunfullmäktige att utreda införandet av en servicegaranti där medborgarna får en ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid”, Dnr 2015-00159:10. I motionen nämns exempel där servicegarantin kan tillämpas; Bygglov ska behandlas inom tio veckor och förskoleplats ska erbjudas inom tre månader. Vidare påpekar motionären att flera kommuner redan infört servicegarantier.

Stockholm Parkering har valt att lämna följande synpunkter

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.

Christian Rockberger
VD

Motion (2015:2) av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti.

Svar på motion

Stockholm Business Region förslag till beslut

Stockholm Business Region överlämnar följande tjänsteutlåtande som svar på motion (2015:2) om införande av en servicegaranti.

Ärendet anmäls som kontorsyttrande på styrelsens sammanträde den 19 maj 2015

Olle Zetterberg

Anna Gissler

Ärendet

Finansroteln har, via koncernledningen, till Stockholm Business Region översänt en motion om införande av en servicegaranti. Svar på motionen ska vara koncernledningen tillhanda senast den 28 maj 2015.

Motionären föreslår Kommunfullmäktige besluta att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Motionären anser att medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Motionären menar att det är en brist att det inte finns ett system för vilka följderna blir om staden inte håller utlovade tidsramar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stockholm Business Region Development.

Stockholm Business Regions bedömning och analys

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 Stockholms stad de egna uppföljningsmetoderna fullt ut anser bolaget att staden har de verktyg som krävs för att åstadkomma en fullgod och rättsäker myndighetsutövning.