

Handläggare
John Areschoug
Telefon: 0850828994

Till
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2015-06-16

Motion om införande av en servicegaranti

Remiss från kommunstyrelsen, dnr: 106-187/2015

Förvaltningens förslag till beslut

1. Miljö- och hälsoskyddsnämnden avstyrker motionen med vad som anförs i tjänsteutlåtandet.
2. Justera beslutet omedelbart.

Gunnar Söderholm
Förvaltningschef

Håkan Andersson
Avdelningschef

Sammanfattning

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har liksom ett antal andra nämnder i staden fått remissen ”Motion (2015:2) om införande av servicegaranti”, för yttrande. I korthet innebär motionen att staden ska låta utreda införandet av en servicegaranti, vilket skulle innebära att medborgare och företag skulle kunna få ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid. Detta menar motionären skulle bidra till bättre service och företagsklimat. Förvaltningen konstaterar att förslaget skulle innebära en utökad ambitionsnivå i förhållande till stadens befintliga modell för kvalitetsgarantier.

En tänkt servicegaranti skulle framförallt beröra nämndens tillsynsverksamhet. Tillsynen bedrivs med lagstiftningen som grund och kan ibland uppfattas ge resultat som inte upplevs som positiva, såsom olika sanktioner och avgifter. Förvaltningen anser dock att det är möjligt att bedriva ett korrekt myndighetsarbete och samtidigt ha nöjda invånare och verksamhetsutövare som får en bra service.

Förvaltningen anser inte att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår ska utredas, skulle vara ett verksamt sätt att öka servicenivån eller underlätta för företagen. Istället bedöms att förvaltningens nuvarande arbetssätt har varit framgångsrikt i utvecklingen av en god service vilket också har bekräftats av olika typer av uppföljningar. Förvaltningen bedömer också att införandet av en servicegaranti med ekonomisk kompensation, kan innebära flera nackdelar och svårigheter.

Bakgrund

Miljö- och hälsoskyddsnämnden har liksom övriga facknämnder och några stadsdelsnämnder fått remissen ”Motion (2015:2) om införande av servicegaranti”. Remissen omfattar ett förslag om att utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, vilket skulle innebära att medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid som framgår av en tänkt garanti.

Motionären menar att medborgare och näringsliv måste kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Regler om längsta tid för utförande finns idag för vissa tjänster såsom till exempel att bygglov ska behandlas inom 10 veckor och att förskoleplats ska erbjudas inom tre månader från ansökningsdagen. Enligt motionären finns det dock en brist i att det saknas ett system som reglerar följderna för den serviceproducerande förvaltningen om staden inte håller de utlovande tidsramarna. Enligt motionären bör en servicegaranti utfärdas för företag och medborgare som förpliktigar staden att ge ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Garantin skulle då innebära att tidsgränser fastställs för olika tjänster och de belopp som skulle komma att utbetalas om tidsgränserna inte hålls. Enligt motionären skulle en servicegaranti bidra till en förbättrad service gentemot medborgarna och även att näringslivsklimatet förbättras genom att företagarna får tydliga besked om när deras ärende ska vara klart.

Förvaltningens synpunkter

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 är 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 offentlighetsrättslig 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	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	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.

Slut

Bilagor

Bilaga 1. Motion av Erik Slottnér (KD) om införande av en servicegaranti.