



§ 17

Motion om införande av en servicegaranti – svar till kommunstyrelsen

Beslut

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas som svar till kommunstyrelsen på remissen
2. Nämnden avstyrker motionen

Ärendet

Till nämnden har för yttrande översänts en motion av Erik Slottnér (KD). I motionen föreslås att staden ska utreda införandet av en servicegaranti, där medborgarna får ekonomisk kompensation för tjänster som inte blir utförda inom fastställd tid. Förvaltningen anser inte att en servicegaranti där den drabbade får ekonomisk kompensation är en lösning på den aktuella problematiken. Snarare kan det antas bli mer av en straffande konsekvens som saknar vinnande part. En ekonomisk kompensation bidrar inte till att lösa problematiken utan kan enbart förväntas skapa nya svårigheter för förvaltningen.

Stadsdelsförvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat den 5 maj 2015.
Dnr 145-2015-1.5.1.

Beslutsgång

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

Yrkanden

Ordföranden Ulf Walther (S) m.fl. yrkade bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Ledamoten Peter Backlund (FP) yrkade bifall till eget förslag till beslut.



Reservation

Ledamoten Peter Backlund (FP) reserverade sig mot beslutet till förmån för det egna förslaget;

”Att som svar på remissen anföra följande:

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

Som motionären anför finns servicegarantier av olika slag i ett flertal kommuner. Det finns ingen enhetlig modell, utan de varierar från att täcka flera områden till att bara gälla ett visst område, till exempel bygglov. Även frågan om sökandens rätt till ekonomisk kompensation vid utebliven eller försenad service behandlas olika i olika kommuner. Detta talar för att frågan bör utredas ytterligare, i den riktning som motionen pekar, för att klargöra vilka områden som skulle lämpa sig för en servicegaranti och vilka tidsfrister och övriga åtaganden som är lämpliga och realistiska. Vi ser alltså gärna att behandlingen av motionen resulterar i att frågan om servicegaranti utreds vidare, med sikte på att förutsägbarheten och rättssäkerheten hos stadens leverans av service till medborgarna förbättras.”

Ersättaryttrande

Ersättaren Elisabet Abelson (FP) instämde i förslaget från (FP) samt reservation.

Ersättaryttrande

Ersättaren Erica Tjerneld (C)

”Som ersättare har jag inte beslutandeanderätt, men om jag hade haft det så anser jag att Stadens verksamheter ska bedrivas med stockholmarna ifokus. 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.

Förvaltningen 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.”