



Yttrande över motion från Agnetha Lindskog (KD) "Man ska kunna lita på Lund"

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har översänt motion från Agnetha Lindskog (KD) motion "Man ska kunna lita på Lund" för yttrande till miljönämnden.

Motionären yrkar i enlighet med motionen att

- Servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun.
- Att servicegarantier för företagen utformas efter dialog med representanter från näringslivet.

Miljöförvaltningen kan inte se att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår ska utredas, skulle lämpa sig för den typ av verksamhet som miljönämnden 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.

Miljönämnden föreslås besluta att avstyrka motionen i enlighet med vad som anförs i förvaltningens yttrande.

Beslutsunderlag

Miljöförvaltningens tjänsteskrivelse 2018-11-20, dnr MN 2018/0109.6 och MR 2018.2369.3.

Motion från Agneta Lindskog (KD) "Man ska kunna lita på Lund", dnr MN 2018/0109.1 och MR 2018.2369.1

Barnets bästa

Yttrandet bedöms inte ha någon påverkan på barn utifrån miljönämndens perspektiv.

Ärendet

Kommunstyrelsen har översänt Agneta Lindskogs (KD) motion "Man ska kunna lita på Lund" för yttrande till miljönämnden. Av motionen framgår bland annat följande:

2018-11-20

Diarienummer

MN 2018/0109.6

MR 2018.2369.3

Lunds kommun gör anspråk att ha hög kvalitet i kommunikation och service till medborgarna.

Det är därför tid att nu införa *servicegarantier* som syftar till att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster. Hur lång tid ska man behöva vänta? Och vad händer om kommunen inte levererar utlovat.

Motionären menar att kommunen ska utfärda löften, servicegarantier, kring de viktigaste tjänsterna kommunen har i uppdrag att utföra. Om kommunen misslyckas leva upp till garantin ska det vara tydligt reglerat hur invånarna kompenseras.

Exempelvis nämns nedanstående förslag till servicegarantier:

- Äldreboendegaranti för alla över 85 år eller äldre
- Beslut om insatser inom handikappomsorgen inom X veckor
- Beslut om bygglovsärenden inom X veckor
- Planbesked senast X månader
- Beslut om nyttoparkering för företagare inom X dagar

Motionären yrkar därför i enlighet med motionen att

- Servicegarantier införs för invånare och företagare i Lunds kommun.
- Att servicegarantier för företagarna utformas efter dialog med representanter från näringslivet.

Miljöförvaltningens synpunkter

Utvecklingen av den kommunala sektorn har under de senaste decennierna präglats av en minskad detaljstyrning. Samtidigt har den kommunala verksamheten expanderat genom att kommunerna tillförts en rad nya uppgifter. Många beslut rörande enskilda fattas idag på kommunal nivå. Under de senaste decennierna har kommunal verksamhet i allt större utsträckning varit föremål för konkurrensutsättning och det har skett en fokusförskjutning mot brukarens eller kundens ställning. Myndighetsutövningen har därtill fått uppmärksamhet som kan liknas vid den civilrättsliga ärendegången.

I många fall finns lagkrav på kvalitet eller på att vissa tjänster ska tillhandahållas, exempelvis avseende förskoleplats. Vidare gäller generellt reglerna om skadestånd vid felaktig myndighetsutövning enligt 3 kap. 2 § skadeståndslagen (1972:207). Dock så preciseras inte kvaliteten på den tillhandahållna servicen och huruvida bristande kvalitetsnivåer kan utgöra ersättningsgrundande fel. I det ljuset kan kommunala servicegarantier tjäna till att upplysa medborgaren om de krav som kan ställas på kommunen inom olika områden.

2018-11-20

Diarienummer

MN 2018/0109.6

MR 2018.2369.3

Enligt Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) uppger drygt en tredjedel av Sveriges kommuner att de har någon form av servicegaranti gentemot enskilda.

Miljöförvaltningen anser att det i grunden är positivt med servicegarantier i form av en offentligt deklarerad standardnivå för vad medborgarna har rätt att förvänta sig av kommunens tjänster. 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.

För miljönämndens 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 offentligt uppdrag är att värna om miljön och människors hälsa,
- att verksamheten innebär offentligt kontrollmoment och är inte frivillig,
- att verksamheten delvis finansieras med avgifter, samt
- att verksamheten kan innebära sanktioner såsom förelägganden och viten.

Miljönämndens myndighetsutövning är en del av den svenska offentlighetsmodellerna med specialiserade förvaltningsmyndigheter med ansvar för olika tillsynsområden. Det är inte ovanligt att myndigheten får hantera en offentlighetslig handläggning av tvister mellan enskilda, till exempel när det gäller en boendes klagomål mot en fastighetsägare (hyresvärd). Sådan handläggning lämpar sig inte för olika former av servicegarantier eftersom nämndens utredningsskyldighet är beroende av att den klagande, sakägare, verksamhetsutövare med flera intressenter inkommer med de uppgifter som är erforderliga för att ett välgrundat beslut ska kunna fattas. Ovanstående gäller också till stor del nämndens verksamhet gällande prövning av anmälnings- och tillståndsärenden.

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 betraktar inte att införandet av en servicegaranti, såsom motionären föreslår, 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 och

2018-11-20

Diarienummer

MN 2018/0109.6

MR 2018.2369.3

servicemätningar. Förvaltningen har en hög ambitionsnivå när det gäller servicen till invånare och verksamhetsutövare. Uppföljningar visar att servicen 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.

En tänkt servicegaranti skulle framförallt beröra nämndens tillsynsverksamhet och förvaltningen bedömer att införandet av en servicegaranti med kompensation, kan innebära flera nackdelar och svårigheter.

Miljöförvaltningens ställningstagande

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

Förvaltningens förslag till beslut

Miljönämnden föreslås besluta

att avstyrka motionen i enlighet med vad som anförs i förvaltningens yttrande.

Björn Berséus
Miljödirektör

Rolf Erlandsson
Biträdande miljödirektör

Beslut expedieras till: Kommunstyrelsen