

§ 382

Svar på motion om att införa krångelombudsperson i Uppsala från Jonas Petersson (C)

KSN-2021-01667

Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

1. **att** avslå motionen.

Sammanfattning

Jonas Petersson (C) föreslår i en motion väckt 31 maj 2021

- att Uppsala kommun ska införa en krångelombudsperson som har till uppdrag att identifiera och kartlägga krångel i kommunens verksamheter och ge politik och förvaltningen konstruktiva inspel kring hur detta kan minskas, samt vara tillgänglig för invånare och företagare i Uppsala kommun som upplevt onödigt krångel i sina kontakter med kommunen, samt
- att krångelombudspersonen till kommunstyrelsen i en årsrapport redovisar krångel och förbättringsförslag, likt Uppsala kommuns äldreombudsmans årsrapport till äldrenämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 23 september 2021
- Bilaga, Motion om att införa krångelombudsperson i Uppsala från Jonas Petersson (C)

Yrkande

Jonas Petersson (C), Fredrik Ahlstedt (M) och Jonas Segersam (KD) yrkar bifall till motionen.

Kommunstyrelsens arbetsutskott
Protokollsutdrag

Datum:
2021-11-16

Beslutsgång

Ordförande ställer föreliggande förslag mot Jonas Petersson (C) med fleras yrkande om bifall till motionen och finner att arbetsutskottet bifaller föreliggande förslag.

Reservationer

Fredrik Ahlstedt (M), Jonas Petersson (C) och Jonas Segersam (KD) reserverar sig mot beslutet till förmån för Jonas Petersson (C) med fleras yrkande.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse till kommunstyrelsen

Datum:
2021-09-23

Diarienummer:
KSN-2021-01667

Handläggare:
Sara Duvner

Svar på motion om att införa krångelombudsperson i Uppsala från Jonas Petersson (C)

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. **att** avslå motionen.

Ärendet

Jonas Petersson (C) föreslår i en motion väckt 31 maj 2021

- att Uppsala kommun ska införa en krångelombudsperson som har till uppdrag att identifiera och kartlägga krångel i kommunens verksamheter och ge politik och förvaltningen konstruktiva inspel kring hur detta kan minskas, samt vara tillgänglig för invånare och företagare i Uppsala kommun som upplevt onödigt krångel i sina kontakter med kommunen, samt
- att krångelombudspersonen till kommunstyrelsen i en årsrapport redovisar krångel och förbättringsförslag, likt Uppsala kommuns äldreombudsmans årsrapport till äldrenämnden.

Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret.

Föredragning

I Uppsala kommun finns det flera möjligheter för medborgare, företag och organisationer att lämna synpunkter, anmäla fel och avvikelser.

I december 2017 §274 beslutade kommunstyrelsen om en [riktlinje för synpunktshantering, felanmälan, avvikelser och servicemätning](#). I riktlinjen fastslås hur nämnder ska arbeta strukturerat med att ta hand om medborgarnas och brukarnas synpunkter i syfte att utveckla kommunens verksamheter.

Medborgare, företag och organisationer kan lämna synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter exempelvis via kommunens [webbplats](#) eller i kommunens app för felanmälan. Flera sätt att engagera sig och göra sin röst hörd finns beskrivna på kommunens [webbsida](#).

Kommunens Kontaktcenter startades i slutet av 2019 och hanterar idag flertalet enklare frågor från kommuninvånarna genom att ge information, vägledning och rådgivning. Exempelvis hjälper Kontaktcenter fysiskt till med ansökan till skolor för de personer som behöver extra stöd, tar emot anmälningar gällande felanmälan i offentlig miljö och svarar på en mängd olika typer av frågor som kan komma från kommunens invånare. De frågor som Kontaktcenter inte kan besvara skickas vidare till berörd verksamhet för hantering.

För att underlätta flödet och kunna följa hanteringen av frågor pågår en utredning gällande införande av ett kommungemensamt kundrelationssystem. Ett kundrelationssystem innehåller bland annat uppgifter om relationer, ärendehistorik och kunskapsdatabas som gör det lättare att följa ett ärende. Införande av ett kundrelationssystem förväntas bidra till en enklare och effektivare handläggning till kommunens invånare.

I Uppsala kommun finns även en äldreombudsman och ett brukarombud. Äldreombudsmannen arbetar för att medborgare som bor inom Uppsala kommun och är 65 år eller äldre ska ha goda levnadsförhållanden samt med att bevaka äldres intressen och rättigheter. Brukarombudet arbetar för att stärka inflytande, delaktighet och egenmakt för alla medborgare som har en funktionsnedsättning.

Både äldreombudsmannen och brukarombudet arbetar nära medborgarna och i nära samarbete med brukar- och intresseorganisationer. På kommunens webbplats kan man läsa mer om äldreombudsmannen och brukarombudet.

I handlingsplanen till näringslivsprogrammet för perioden 2021–2023 fastslås att kommunen ska lägga särskilt fokus på att attityd, bemötande och servicegrad hos förtroendevalda och tjänstepersoner ska uppfattas som mycket bra av näringslivet. I samma handlingsplan finns följande åtgärd att Uppsala kommun ska ge en samordnad, rådgivande, rättssäker och effektiv företagsservice och ett gott bemötande i sina kontakter med näringslivet. Åtgärden arbetas in i samtliga berörda nämnder och bolagsstyrelsers verksamhetsplaner och följs upp årligen.

För att identifiera och kartlägga krångel i kommunens verksamheter och ge politik och förvaltningen konstruktiva inspel kring hur detta kan minskas infördes en ny indikator i kommunfullmäktiges Mål och budget 2021–2023. Indikatorn är under utveckling och ska mäta antal synpunkter och felanmälningar för utvalda verksamhetsområden (antal hanterade synpunkter/felanmälningar, genomförda förbättringar). Denna indikator följs upp årligen i kommunens årsredovisning.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i ärendet.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 23 september 2021
- Bilaga, Motion om att införa krångelombudsperson i Uppsala från Jonas Petersson (C)

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Ingela Hagström
Utvecklingsdirektör

Motion om att införa krångelombudsperson i Uppsala

Många invånare och företagare i Uppsala kommun upplever att bemötandet från kommunen kan förbättras, och att det kan vara krångligt att ha med kommunen att göra. Ingen ska behöva uppleva onödigt krångel i sina kontakter med Uppsala kommun. För att förbättra den kommunala servicen vill Centerpartiet införa en krångelombudsperson för att systematiskt kartlägga onödigt kommunalt krångel och ta fram konstruktiva förslag på hur detta kan minskas.

Krångelombudspersonen skulle ta emot rapporter om sådant som invånare och företagare upplever som besvärligt, krångligt eller svårt vad gäller Uppsala kommuns verksamhet och myndighetsutövning. Uppdraget skulle bestå av att arbeta för att hitta och åtgärda krångel i kommunens alla verksamheter. Allt från krångel med digitala plattformar för kommunikation mellan vårdnadshavare och skolan till krångel med processen för en äldre att få plats på och flytta till ett vård- och omsorgsboende till krångel med att förstå hur en ansöker om bygglov kan exempelvis komma i fråga för invånarna att kontakta krångelombudspersonen med.

Krångelombudspersonen skulle inte ta hand om missnöje med kommunala beslut utan de ska fortsatt överklagas i vanlig ordning. Krångelombudspersonen skulle inte heller ta emot anmälningar om saker som är fula eller trasiga utan då ska felanmälan fortsatt göras.

Mot bakgrund av detta yrkar Centerpartiet på

- Att** Uppsala kommun ska införa en krångelombudsperson som har till uppdrag att identifiera och kartlägga krångel i kommunens verksamheter och ge politik och förvaltningen konstruktiva inspel kring hur detta kan minskas, samt vara tillgänglig för invånare och företagare i Uppsala kommun som upplevt onödigt krångel i sina kontakter med kommunen.
- Att** krångelombudspersonen till kommunstyrelsen i en årsrapport redovisar krångel och förbättringsförslag, likt Uppsala kommuns äldreombudsmans årsrapport till äldrenämnden.

Jonas Petersson (C)