



Motion gällande förbättrad klagomålshantering i Knivsta kommun

Knivsta kommun har ett ansvar att säkerställa att brister i den offentliga miljön snabbt uppmärksammas och åtgärdas. Detta är avgörande för trygghet, trafiksäkerhet och invånarnas förtroende för kommunen.

I juni 2024 väckte jag motion om förbättrat vägunderhåll i Knivsta. I motionen lyftes bland annat förekomsten av potthål, bristande målning och skyltning av övergångsställen samt behovet av regelbundna inspektioner och förebyggande underhåll. Sedan dess har flera, av varandra oberoende, privatpersoner anmält just sådana brister som motionen avsåg. Trots detta har åtgärder i många fall uteblivit eller fördröjts.

Jag har även interPELLERAT i frågan och fått till svar att kommunen använder ett system för ärendehantering (EKG). Den praktiska erfarenheten visar dock att detta inte säkerställer att felanmälningar leder till åtgärd, eller att återkoppling ges till den som rapporterar bristen. Transparens saknas kring vilka fel som är anmälda, pågående eller avklarade.

Trygghet och säkerhet handlar inte bara om ordningsfrågor utan även om att vardagsmiljön fungerar. Trasig belysning, bristande vägmarkeringar, potthål och vandalisering skapar otrygghet och ökar risken för olyckor. När kommunen i hög grad förlitar sig på att medborgare själva ska anmäla fel måste det systemet vara enkelt, effektivt och tillförlitligt.

I dag sker anmälningar i huvudsak via kontaktcenter eller e-post, vilket är omständligt för invånaren och administrativt ineffektivt. Empiriska studier visar att ca 80% av inskickade felanmälningar till Knivsta kommun inte ens på något vis besvaras. Denna avsaknad av insyn och återkoppling är problematisk bl.a. ur ett förtroendeperspektiv.

Andra kommuner har infört digitala, kartbaserade system med ärendehanteringssystem i botten där invånarna själva kan se anmälda brister, följa ärenden och få återkoppling. Genom att redan i anmälningsskedet välja kategori samt få ett ärendenummer ökar både effektiviteten och förtroendet.

Mot denna bakgrund framstår löften om punktvisa åtgärder, exempelvis att måla övergångsställen inför val, som otillräckliga. Trafiksäkerhet och trygghet måste hanteras systematiskt och långsiktigt.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår jag att kommunfullmäktige beslutar att uppdra till kommunstyrelsen:

- att utvärdera nuvarande klagomåls- och felanmälanshantering, inklusive användningen av EKG,
- att ta fram förslag på ett modernare, mer transparent och digitalt system för felanmälan i det offentliga rummet,
- att säkerställa tydlig återkoppling till den som gör en felanmälan,
- att stärka kommunens egentillsyn av vägar och utemiljöer för att minska beroendet av enbart medborgaranmälningar.

Bengt-Ivar Fransson (M)
Ledamot - Kommunfullmäktige