

Diarienummer: SUN-2026/360

Handläggare: Micaela Montin, gata- och avfallschef

TJÄNSTEUTLÅTANDE

Motion 2026:05 från Bengt-Ivar Fransson (M) om förbättrad klagomålshantering

Förslag till beslut

Samhällsutvecklingsnämndens förslag till kommunfullmäktige:
Kommunfullmäktige anser motionen vara besvarad.

Sammanfattning av ärendet

Motionären lyfter behovet av en förbättrad klagomåls- och felanmälningshantering i Knivsta kommun för att säkerställa att brister i den offentliga miljön åtgärdas skyndsamt. I motionen anges att det nuvarande ärendehanteringssystemet inte i tillräcklig utsträckning säkerställer att felanmälningar leder till åtgärd eller återkoppling till den som gjort anmälan samt att insynen i ärendehantering är begränsad.

Motionären framhåller att andra kommuner använder digitala och kartbaserade system som ger ökad transparens och bättre möjligheter att följa ärenden. Mot denna bakgrund föreslås att kommunfullmäktige uppdrar åt kommunstyrelsen att utvärdera nuvarande klagomåls- och felanmälningshantering, utreda ett modernare digitalt system, säkerställa återkoppling till den som gör en felanmälan samt stärka kommunens egentillsyn av vägar och utemiljöer.

Dessa punkter lyfter motionären särskilt fram:

- att utvärdera nuvarande klagomåls- och felanmälningshantering, 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.

Förvaltningen bedömer att motionen är besvarad då ett utvecklingsarbete redan pågår inom de områden som motionen berör.

Förvaltningen arbetar med att vidareutveckla arbetet med felanmälningar genom principen "En väg in", vilket skapar förutsättningar för en mer enhetlig hantering, snabbare återkoppling och bättre intern samordning. I arbetet ser vi över att

uppdatera det digitala systemstödet för att bland annat ges möjligheten att ta fram fler rapporter och statistik för ett mer transparant arbete med felanmälningar. Vidare ligger det också i arbetet att ta fram fler standardsvar och tydligare information på hemsidan för att på ett lättare sätt, både från Gatuenheten och Kontaktcenter, kunna ge våra medborgare tydligare, snabbare och konkretare svar. Kommunens långsiktiga planering av drift och underhåll stärks, utöver EKG, genom digitala kartunderlag och samordning av investeringar med Roslagsvatten.

Därtill har kommunens tillsyn och praktiska drift av den offentliga miljön stärkts genom ökade resurser och rekrytering av en driftledare. Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till effektivare arbetssätt, bättre kvalitet i den offentliga miljön och förbättrad service till kommuninvånarna.

Ärendets uppkomst och historik

Motionen behandlades på kommunfullmäktiges sammanträde den 4 Juni 2026, KF § 54. Eftersom ämnet för motionen berör Samhällsutvecklingsnämndens område remitterades den till Samhällsutvecklingsnämnden för beredning.

Samhällsbyggnadskontoret har berett ärendet.

Barnkonsekvensanalys

Barnkonsekvensanalys är gjord enligt checklista.

Samlad bedömning

Förvaltningen bedömer att motionen är besvarad då ett utvecklingsarbete redan pågår inom de områden som motionen berör.

Förvaltningen arbetar med att vidareutveckla kommunens digitala verktyg för felanmälningar, bland annat relaterat gatuverksamheten. Inriktningen är att behålla nuvarande system men genomföra förbättringar för att öka användarvänlighet, effektivitet och återkoppling. Ett första steg i utvecklingsarbetet är införandet av principen "en väg in" för felanmälningar och ärenden.

Genom att tillämpa principen om "**En väg in**" säkerställs att inkomna synpunkter, felanmälningar och ärenden hanteras på ett enhetligt och systematiskt sätt i ett gemensamt ärendehanteringssystem, i stället för att registreras och följas upp i flera olika system. Detta bedöms bidra till kortare handläggningstider och förbättrad återkoppling till invånare och andra intressenter. Samtidigt skapas bättre förutsättningar för intern samordning, kunskapsöverföring och uppföljning, då information samlas och dokumenteras på ett strukturerat och likartat sätt. En gemensam hantering minskar även sårbarheten i verksamheten genom att underlätta överlämning och ersättning vid exempelvis sjukfrånvaro eller annan frånvaro.

Kommunens investeringar och underhållsåtgärder inom väg- och belysningsinfrastrukturen dokumenteras och följs upp genom digitala kartunderlag i kommunens kartsystem samt planeringssystemet EKG. Genom särskilda

lagerfunktioner kan genomföra åtgärder, såsom vägunderhåll och utbyte av belysningsanläggningar, identifieras och följas upp.

För att stärka samordningen och effektivisera investeringsplaneringen har kommunen under året även etablerat en samverkansform tillsammans med Roslagsvatten. Syftet är att samplanera kommande investeringar och underhållsåtgärder inom respektive verksamhetsområde för att minimera risken för återkommande grävarbeten på samma plats och därigenom uppnå ett mer resurseffektivt genomförande.

För att stärka kommunens tillsyn och skötsel av den offentliga miljön har förvaltningen även, i samverkan med arbetsmarknadsenheten, genomfört en arbetsmarknadssatsning i linje med den nya socialtjänstlagen. Satsningen omfattar en lönebidragsanställning med fokus på praktiskt arbete i kommunens utemiljöer. Därutöver har verksamheten Gata och avfall under året rekryterat en driftledare med ansvar för att planera och samordna det praktiska drift- och underhållsarbetet. Åtgärderna bedöms stärka kommunens närvaro och tillsyn i den offentliga miljön samt förbättrat möjligheten att upptäcka och åtgärda brister i ett tidigt skede. Genom en tydligare samordning av drift- och underhållsarbetet skapas bättre förutsättningar för effektiv prioritering och användning av kommunens resurser. Sammantaget bidrar detta till en bättre kvalitet i den offentliga miljön och förbättrad service till kommuninvånarna.

Underlag för beslut och beslutsexpediering

Underlag för beslut

Tjänsteutlåtande 2026-06-26

Beslutet skickas till

Akten

Kommunstyrelsen

Jenny Rydåker
Samhällsbyggnadschef

Barnchecklista inför beslut

Alla under 18 år är att betrakta som barn.

1. Påverkar beslutet barn?

Ja ☐

Nej ☒

Det finns redan ett pågående arbete via länsplanen.

2. Hur har barns bästa beaktats?

Ja.

3. Beskriv eventuella intressekonflikter.

4. Barn tillfrågas vid övergripande fleråriga planer/styrdokument. Har så skett?

Ja ☐

Nej ☐

Inte aktuellt. Beslutet rör inte en övergripande flerårig plan eller ett flerårigt styrdokument. ☒