



## Waxholmspartiet – borgerligt alternativ Kommunfullmäktige 24-04-22

### **Motion**    **Klagomålshantering och förbättringsförslag**

#### **Inledning**

De regelbundna medborgarundersökningar som SCB genomför, undersökningar om näringslivet, enkäter från skolan mm visar i olika omfattning på missnöje hos de som bor och verkar inom kommunen. Trots analysinitiativ så har inte de låga betygen för kommunen kunnat konkretiseras i form av förbättringar annat än i något enstaka område. Det kan antas att det dessutom föreligger ett stort mörkertal vad gäller konkret missnöje men som ger sig uttryck i de mer övergripande undersökningarna.

#### **Bakgrund**

Ett sätt att komma vidare i analysen men även att signalera att återkoppling är välkommen är att på ett enkelt sätt möjliggöra klagomål och förbättringsförslag från medborgare, företag och viss mån besökare till kommunen. Det saknas idag en strukturerad kommungemensam klagomålshantering, det finns inte något enkelt kontaktformulär på hemsidan osv. Kommunrevisorerna har dessutom påtalat bristen på klagomålshantering inom nämnden för Teknik, fritid och kultur.

#### **Förslag**

Waxholmspartiet **yrkar** på att förvaltningen tar fram förslag till en kommungemensam klagomålshantering med lätt tillgängliga och marknadsförda vägar att lämna synpunkter och förbättringsförslag, till exempel via hemsidan, via kommunens informationsvägar osv. Klagomål och synpunkter ska ograverat redovisas halvårsvis till såväl kommunens politiker som allmänheten nedbrutet på sakområde och ansvarig enhet/nämnd. Förslaget ska efter beredning i förvaltning och politik kunna läggas till kommunfullmäktige för beslut från kommunstyrelsen.

#### **Konsekvensbeskrivning**

Genom en strukturerad uppföljning av hur kommunens ”kunder”, medborgare, företag, föreningar mm upplever kommunen i stort och smått ges underlag för förbättringar. Vaxholms kommun är i stort behov av att bättre möta förväntningarna på kommunen och en välkomnande och strukturerad klagomåls- och förbättringsförslagshantering är ett verktyg för detta.

#### **Avslutning**

Sammanfattningsvis kan en kommungemensam klagomålshantering vara fördelaktig för medborgarna, genom att erbjuda enhetlig, enkel och tillgänglig process för att hantera deras klagomål och synpunkter. Det kan också bidra till att öka trasparansen, effektiviteten och kommunikationen mellan medborgarna, politiken och förvaltningen.

Waxholmspartiet

Anna-Lena Nordén