

Kommunstyrelsen

Motion om införande av digital felanmälsapp för medborgare i Ånge kommun

Förslag till beslut

Kommunförvaltningen föreslår Samhällsbyggnadsutskottet föreslå kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. Bifalla motionen, med förtydligandet att det kan vara en annan typ av teknisk lösning än app.

Ärendet i korthet

Linda Mattsson, Vår Framtid har lämnat in motion om att införa en digital felanmälsapp för medborgare i Ånge kommun. I motionen anges tre funktioner som bör inkluderas:

- Enkel felanmälan: Möjlighet att välja typ av fel (t.ex. trasig parkbänk, släckt gatubelysning, skadegörelse etc.)
- GPS-funktion: Automatisk platsangivelse för att underlätta kommunens åtgärdsarbete
- Bildstöd: Möjlighet att bifoga ett foto som visar det aktuella problemet

Avslutningsvis yrkar motionären:

Att Ånge kommun utreder om det redan finns en liknande funktion, eller att utveckling av en mobilapplikation med ovan beskrivna funktionalitet påbörjas, och

att tjänsten implementeras och görs tillgänglig för kommunens invånare så snart som möjligt.

Efter samtal med motionären framgår att det är en enkel digital möjlighet snarare än just en app som efterfrågas.

Förvaltningens övervägande

Att enkelt kunna uppmärksamma kommunen på fel eller skador som är inom kommunens ansvarighet, exempelvis gatlysen, skadegörelse på kommunens egendom eller liknande är viktigt för att möjliggöra för kommunen att åtgärda felen. Idag finns flera olika alternativ för medborgare att göra felanmälan och processen skiljer sig något åt beroende på vad som ska felanmälas. Att införa en samlad digital tjänst för all felanmälan underlättar för medborgaren. Motionen ligger väl i linje med det arbete kommunen bedriver för att skapa "en väg in" via ett kontakcenter som enklare och effektivare kan möta medborgarnas önskemål eller synpunkter.

I och med den digitala kommunsammanslagningen som genomförts med Sundsvalls kommun finns idag kapacitet för att utveckla ett system som matchar kommunens önskemål och för effektiva processer. Dock är den tjänst som idag finns och används i Sundsvall inte optimal för arbetet med en väg in och därför är beslutet taget att byta ut befintlig tjänst.

Utvecklingen av en ny, samlad tjänst är påbörjad men breddinförande kommer dock kunna ske tidigast våren 2026. Även om det kan kännas som en lång tid så ger det möjlighet att ändra processerna för kontaktcenter så att det matchar en enkel felanmälningsprocess för medborgarna och därför anser förvaltningen inte att det är aktuellt med en interrimlösning i avvaktan på den nya tjänsten.

Ånge kommuns vision

Vi är en plats för alla, med närhet till natur och gemenskap. Här ger näring och engagemang kraft till en levande bygd.

Fokusområde Hållbar vardag

Genom att underlätta för medborgare att felanmäla brister i den kommunala verksamheten kan fel åtgärdas snabbare vilket bidrar till attraktivitet i hela kommunen

Fokusområde Hållbar hälsa

Enkel felanmälan kan förbättra servicen genom att snabbare kunna avlägsna hinder i den fysiska miljön.

Fokusområde Hållbar gemenskap

En tillgänglig kommunservice ger möjlighet för fler att vara en del av att utveckla kommunen.

Fokusområde Hållbar kompetens

Ej aktuell

Fokusområde Hållbar natur

Ej aktuell