

## MOTION

### Hantering av synpunkter och felanmälan

Idag finns det i Borås Stad en app där kommuninvånare kan felanmäla om det är något som inte är bra i kommunen. Det handlar om trasig gatubelysning, klotter på fastigheter, trasiga staket, dåligt skötta gångbanor och så vidare. Möjligheten för kommuninvånare att felanmäla är viktig, både för den enskilde och för kommunen. Förutom appen finns det även en tjänst på Borås Stads hemsida där synpunkter och felanmälan kan göras.

Enligt Borås Stad ska varje synpunkt och felanmälan som mottagits och vidarebefordras till utförare återkopplas till anmälaren. Anmälaren kan då få intryck att problemet är åtgärdat utan att så är fallet.

Motionen syfte är att undersöka möjligheten till vidareutveckling och implementering av befintlig Infracontrol - som hanterar ärenden med felanmälan eller synpunkter tvärs över alla kommunala förvaltningar - på ett sätt så att anmälaren själv kan se ärendets status. Det fungerar ungefär som hanteringen av ett postpaket - där alla inblandade instanser registrerar status och åtgärd på sändningen från sändaren och hela vägen fram till mottagaren. Mycket frustration kan undvikas då transparensen gör det möjligt att följa hur långt ärendet är kommet.

I det nya systemets rutiner skulle alla ärenden få ett eget registrerings id. Anmälaren kan via en tilldelad kod få möjlighet att logga in och följa ärendet från start. Det vill säga status av ärendet som pågående eller som avslutat och åtgärdat. Samtidigt får anmälaren automatisk återkoppling på sin anmälan. Detta i sin tur skulle neutralisera kravet som idag påbjuder bekräftande av mottaget ärende inom tre dagar och återkoppling av handläggaren gällande ärendets status inom 10 dagar.

Kommunfullmäktige föreslås besluta

Kommunstyrelsen uppdras säkerställa att den som felanmält också får möjlighet att veta när och hur synpunkten/ felanmälan behandlats och åtgärdats.

### För Moderaterna

Paul-André Safko (M)

