

§ 188

KS 2024/0129

Svar på motion från Siv Sahlström (C) m fl om att utöka servicen till Danderydsborna

Ärende

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 22 januari 2024 (§ 17) väckte Siv Sahlström (C) med flera en motion om att kommunfullmäktige ska uppdra åt kommunstyrelsen att se över och utöka servicen till Danderydsborna och utarbeta en policy för förvaltningarna för hur kontakterna mellan Danderydsborna och kommunen bör skötas.

Kommunen har förbättrat servicen till Danderydsborna genom att etablera ett nytt kontaktcenter i Mörby Centrum. Den digitala hanteringen av ärenden gör att varje ärende kan spåras och följas upp, vilket sparar tid och ökar tillgängligheten. Kontaktcentret löser snabbt cirka 60 procent av alla inkommande ärenden, ofta inom en timme. Den effektiva ärendehantering avlastar förvaltningarna och gör att medborgarna får snabbare svar och hjälp. Med digital ärendehantering kan medborgarna själva beskriva sina ärenden och skicka in när det passar dem vilket ökar servicen. Flexibel bemanning i kontaktcentret minimerar väntetider vid telefonsamtal. Kommunen utvecklar ständigt nya e-tjänster som gör det enklare för medborgarna att skicka in ansökningar. Planerat samarbete med andra myndigheter kommer ytterligare underlätta för invånarna. Danderyds kommun har effektiva rutiner för ärendehantering som garanterar möjlighet till registrerade och spårbara ärenden. Detta säkerställer att medborgarna får korrekt och snabb service. Kontaktcenters reception tar emot personliga besök och säkerställer att besökare kan få hjälp och service med en stor bredd av tjänster, såsom att göra en felanmälan eller fylla i en ansökan.

Med hänsyn till de åtgärder som redan har vidtagits för att förbättra och utöka servicen till Danderydsborna, samt den befintliga ärendehanteringsprocessen som säkerställer en hög nivå av service och uppföljning, bedömer kommunledningskontoret att de frågor som ställs av motionärerna hanteras på ett ändamålsenligt och effektivt sätt inom nuvarande arbetssätt.

Kommunstyrelsens ordförandes förslag

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige lämnar motionen utan åtgärd då utredningen i ärendet har visat att nuvarande arbetssätt och ärendehanteringsprocess säkerställer en god service till kommuninvånarna vid kontakter med kommunen.

Kommunstyrelsen

Yrkanden

Ordförande Johanna Hornberger (M) yrkar bifall till eget förslag.

Kristin Eriksson (C) yrkar bifall till motionen.

Proposition

Ordförande Johanna Hornberger (M) ställer proposition på eget yrkande och Kristin Erikssons (C) yrkande finner att kommunstyrelsen bifaller hennes eget yrkande.

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige lämnar motionen utan åtgärd då utredningen i ärendet har visat att nuvarande arbetssätt och ärendehanteringsprocess säkerställer en god service till kommuninvånarna vid kontakter med kommunen.

Reservationer

Kristin Eriksson (C), Christian Ljungdahl (C), Siv Sahlström (C) och Patrik Nimmerstam (C) reserverar sig till förmån för Kristin Erikssons (C) yrkande.
