



## Serviceämnden

### § 152

## Svar på motion från Lotta Wahlmino (L) om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare

Dnr SFN 2021/0159

### Handlingar

Förvaltningens skrivelse den 11 november 2021  
Motion från Lotta Wahlmino (L) om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare

### Bakgrund

Lotta Wahlmino (L) har lämnat in en motion – Förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare. I motionen lyfts hur kommuninvånare ska kunna rapportera in nedskräpning, klotter eller trasig utrustning. Utifrån detta föreslås kommunfullmäktige besluta:

- att uppdra åt serviceförvaltningen att inventera befintliga platser i centrala Kalmar som har infoskyltar, utöka antalet platser med skyltar, se till att alla har
- ett namn, och förse skyltarna med information enligt motionens intentioner att hitta en teknisk lösning för att underlätta inrapporteringen enligt motionens intentioner.
- att pröva möjligheten att koppla på felanmälan på Kalmar-appen.
- att på sikt utöka detta projekt till att gälla hela Kalmar kommun.

### Yttrande

Serviceförvaltningens förbättringsarbete utgår från behov hos medborgare, medarbetare och kollegor från andra förvaltningar och bolag. Förbättringsarbete ska alltid föregås av nyttoanalys. Förvaltningen följer också kommunens styrningsprocess för nya digitala lösningar. Förändringar i demografin skapar stora effektiviseringskrav och därför prioriteras förbättringsarbete och digitalisering som ger störst värde.

Forskning från bland annat Forskningskonsortiet Digital Förvaltning, SCIDI visar också att arbete idag behöver ske med morgondagens behov för att i rätt tid skapa rätt förutsättningar för medborgare och medarbetare.

Nuvarande felanmälan är likt många av kommunens andra digitala tjänster byggt i open-e-plattform, en plattform som idag används av över 150 kommuner för olika e-tjänster. I felanmälan kan personer idag anmäla flera

## Servicenämnden

## UTDRAG

Sammanträdesdatum  
2021-12-15

ärenden samtidigt och också bifoga filer, filmer och bilder. Det går också för anmälaren att ta foto på plats när anmälan görs. Nuvarande felanmälan är en stor förbättring mot tidigare där det nu kompletterats med en möjlighet att kontakta kommunen via telefon och e-post. Nuvarande lösning har bidragit till en kraftig ökning av anmälningar men också minskad administration för handläggare då samtal och e-post minskat. Det går nu också att följa ett ärendes gång vilket saknats tidigare. Genom detta ges nu också data som hjälper förvaltningen att bli bättre. Bland annat går det att få fram statistik på vilka typer av anmälningar som kommer in, vad de gäller samt när de skickas in. Det är ett viktigt verktyg i förbättringsarbetet.

För en tid sedan valde kommunen att komplettera felanmälan och synpunktshanteringen med krav på bank-id inloggning. Detta gjordes efter att antalet felanmälningar som var direkt felaktiga ökade samt att kanalen användes för att anonymt skriva synpunkter riktat direkt mot enskilda medarbetare utan relevans kring utfört arbete. Krav på bank-id inlogg har medfört att kvalitén på felanmälningar har ökat samt att irrelevanta synpunkter riktade direkt mot medarbetare till stora delar försvunnit.

Idag finns e-tjänsten anmäl hinder med i Kalmar appen. Det innebär att det inte finns några tekniska hinder att lägga till ytterligare e-tjänster, exempelvis för felanmälan. En diskussion kring utveckling av appen pågår. Där ska beslut om innehåll och ägandeskap av appen tas.

Kommunens kommunikationsenhet tar fram ett skyltprogram, detta syftar till att kommunen ska få en gemensam grund för skyltning och ett gemensamt uttryck. Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra skyltning på allmän plats som en del i förbättringsarbetet. Det är dock ett omfattande och kostsamt arbete vilket gör att arbetet sker långsiktigt för att rymmas inom befintlig budget.

### **Nuläge och framtid**

Nuvarande felanmälan har varit ett första steg för verksamheten att bli effektivare. Nu pågår nästa steg i utvecklingsarbetet. Projektet ”systemstöd produktion” där verksamheten under 2022 har som mål att ha ett nytt systemstöd på plats för drift.

Detta ska medföra en rad förbättringar. Dels så får verksamhetens medarbetare ett enhetligt digitalt system med automatiska flöden, ruttoptimeringar och möjlighet att direktrapportera både åtgärder och fel i sina digitala arbetsverktyg.

Det ska också medföra förbättringar för medborgaren. Exempel på lösningar är att för medborgaren i kartvy kan se redan anmälda fel och status. På det sättet minskas handläggningen då förvaltningen idag får in många anmälningar på samma fel. Det skapar också transparens. Förvaltningen vill också kunna visualisera planerade underhåll, när gräset klipps, när gator snöröjs med mera.

## Servicenämnden

## UTDRAG

Sammanträdesdatum  
2021-12-15

Ett nytt systemstöd kan också på sikt möjliggöra utveckling av befintlig felanmälan ur medborgarperspektivet med ett större fokus på kartvisualisering och ett förenklat gränssnitt. Dock är det viktigt att poängtera att kommunen idag har ett system som används för felanmälningar till fler förvaltningar vilket underlättar hanteringen i många ärenden som hanteras gränsöverskridande.

Serviceförvaltningen har också tagit ett kliv in i nästa utvecklingssteg – innovation. Förvaltningen har ett etablerat samarbete med Kalmar Energi och Linnéuniversitetet där parterna tillsammans ser stora möjligheter att automatisera. I närtid tittas det på att koppla upp livbojar för att i realtid automatiskt få in felanmälningar när de inte längre finns kvar på sin plats. Ett annat exempel är att några av kommunens grillplatser är uppkopplade, i ett projekt för att i realtid kunna visa om de används. Ett annat område som är intressant är automatisk felanmälan vid sloknad gatubelysning som idag genererar många felanmälningar. Där finns det också ett trygghetsperspektiv.

### Sammanfattning

Förvaltningen ser stor vikt i att få fortsätta påbörjat arbete och påbörjad planering för att idag kunna arbeta med morgondagens behov. Förvaltningen arbetar redan aktivt tillsammans med kommunens kommunikationsenhet för att kontinuerligt förbättra information till medborgarna.

Kalmar har ett mycket stort antal offentliga platser. Förutom en initial investering med skyltning tillkommer också drift och skötsel. Detta bedöms inte kunna hanteras inom befintlig budget utan omprioriteringar.

Det finns en stor potential i att utveckla information mot medborgaren digitalt för en mer effektiv, tillgänglig och ekonomisk hantering, samt möjlighet till att effektivt uppdatera informationen i realtid. Förvaltningen ser också stor potential att en satsning på digital information kommer skapa effektiviseringar med färre felanmälningar och färre frågor, vilket frigör tid och därmed resurser.

### Beslut

Servicenämnden föreslår att kommunfullmäktige beslutar:  
Kommunfullmäktige beslutar att servicenämndens yttrande ska utgöra svar på Lotta Wahlminos (L) motion om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare.

Motionen ska härmed anses vara besvarad.

### Sekreterare

Ulrika Cederholm

## **Servicenämnden**

## **UTDRAG**

Sammanträdesdatum  
2021-12-15

### **Justeras**

Johanna Petersson  
ordförande

Gunilla Johansson

Handläggare  
Marcus Kindahl  
50518

## TJÄNSTESKRIVELSE

Datum 2021-11-30 Ärendebeteckning SFN 2021/0159

Servicenämnden

# Motion från Lotta Wahlmino (L) om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare

## Förslag till beslut

Servicenämnden föreslår att kommunfullmäktige beslutar:  
Kommunfullmäktige beslutar att servicenämndens yttrande ska utgöra svar på Lotta Wahlminos (L) motion om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare.

Motionen ska härmed anses vara besvarad.

## Bakgrund

Lotta Wahlmino (L) har lämnat in en motion – Förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare. I motionen lyfts hur kommuninvånare ska kunna rapportera in nedskräpning, klotter eller trasig utrustning. Utifrån detta föreslås kommunfullmäktige besluta:

- att uppdra åt serviceförvaltningen att inventera befintliga platser i centrala Kalmar som har infoskyltar, utöka antalet platser med skyltar, se till att alla har
- ett namn, och förse skyltarna med information enligt motionens intentioner att hitta en teknisk lösning för att underlätta inrapporteringen enligt motionens intentioner.
- att pröva möjligheten att koppla på felanmälan på Kalmar-appen.
- att på sikt utöka detta projekt till att gälla hela Kalmar kommun.

## Yttrande

Serviceförvaltningens förbättringsarbete utgår från behov hos medborgare, medarbetare och kollegor från andra förvaltningar och bolag. Förbättringsarbete ska alltid föregås av nyttoanalys. Förvaltningen följer också kommunens instyrningsprocess för nya digitala lösningar. Förändringar i demografin skapar stora effektiviseringskrav och därför prioriteras förbättringsarbete och digitalisering som ger störst värde.



Forskning från bland annat Forskningskonsortiet Digital Förvaltning, SCIDI visar också att arbete idag behöver ske med morgondagens behov för att i rätt tid skapa rätt förutsättningar för medborgare och medarbetare.

Nuvarande felanmälan är likt många av kommunens andra digitala tjänster byggt i open-e-plattform, en plattform som idag används av över 150 kommuner för olika e-tjänster. I felanmälan kan personer idag anmäla flera ärenden samtidigt och också bifoga filer, filmer och bilder. Det går också för anmälaren att ta foto på plats när anmälan görs. Nuvarande felanmälan är en stor förbättring mot tidigare där det nu kompletterats med en möjlighet att kontakta kommunen via telefon och e-post. Nuvarande lösning har bidragit till en kraftig ökning av anmälningar men också minskad administration för handläggare då samtal och e-post minskat. Det går nu också att följa ett ärendes gång vilket saknats tidigare. Genom detta ges nu också data som hjälper förvaltningen att bli bättre. Bland annat går det att få fram statistik på vilka typer av anmälningar som kommer in, vad de gäller samt när de skickas in. Det är ett viktigt verktyg i förbättringsarbetet.

För en tid sedan valde kommunen att komplettera felanmälan och synpunkthanteringen med krav på bank-id inloggning. Detta gjordes efter att antalet felanmälningar som var direkt felaktiga ökade samt att kanalen användes för att anonymt skriva synpunkter riktat direkt mot enskilda medarbetare utan relevans kring utfört arbete. Krav på bank-id inlogg har medfört att kvalitén på felanmälningar har ökat samt att irrelevanta synpunkter riktade direkt mot medarbetare till stora delar försvunnit.

Idag finns e-tjänsten anmäl hinder med i Kalmar appen. Det innebär att det inte finns några tekniska hinder att lägga till ytterligare e-tjänster, exempelvis för felanmälan. En diskussion kring utveckling av appen pågår. Där ska beslut om innehåll och ägandeskap av appen tas.

Kommunens kommunikationsenhet tar fram ett skyltprogram, detta syftar till att kommunen ska få en gemensam grund för skyltning och ett gemensamt uttryck. Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra skyltning på allmän plats som en del i förbättringsarbetet. Det är dock ett omfattande och kostsamt arbete vilket gör att arbetet sker långsiktigt för att rymmas inom befintlig budget.

## **Nuläge och framtid**

Nuvarande felanmälan har varit ett första steg för verksamheten att bli effektivare. Nu pågår nästa steg i utvecklingsarbetet. Projektet ”systemstöd produktions” där verksamheten under 2022 har som mål att ha ett nytt systemstöd på plats för drift.

Detta ska medföra en rad förbättringar. Dels så får verksamhetens medarbetare ett enhetligt digitalt system med automatiska flöden, ruttoptimeringar och möjlighet att direktrapportera både åtgärder och fel i sina digitala arbetsverktyg.

Det ska också medföra förbättringar för medborgaren. Exempel på lösningar är att för medborgaren i kartvy kan se redan anmälda fel och status. På det sättet minskas handläggningen då förvaltningen idag får in många anmälningar

på samma fel. Det skapar också transparens. Förvaltningen vill också kunna visualisera planerade underhåll, när gräset klipps, när gator snöröjs med mera.

Ett nytt systemstöd kan också på sikt möjliggöra utveckling av befintlig felanmälan ur medborgarperspektivet med ett större fokus på kartvisualisering och ett förenklat gränssnitt. Dock är det viktigt att poängtera att kommunen idag har ett system som används för felanmälningar till fler förvaltningar vilket underlättar hanteringen i många ärenden som hanteras gränsöverskridande.

Serviceförvaltningen har också tagit ett kliv in i nästa utvecklingssteg – innovation. Förvaltningen har ett etablerat samarbete med Kalmar Energi och Linnéuniversitetet där parterna tillsammans ser stora möjligheter att automatisera. I närtid tittas det på att koppla upp livbojar för att i realtid automatiskt få in felanmälningar när de inte längre finns kvar på sin plats. Ett annat exempel är att några av kommunens grillplatser är uppkopplade, i ett projekt för att i realtid kunna visa om de används. Ett annat område som är intressant är automatisk felanmälan vid slocknad gatubelysning som idag genererar många felanmälningar. Där finns det också ett trygghetsperspektiv.

### **Sammanfattning**

Förvaltningen ser stor vikt i att få fortsätta påbörjat arbete och påbörjad planering för att idag kunna arbeta med morgondagens behov. Förvaltningen arbetar redan aktivt tillsammans med kommunens kommunikationsenhet för att kontinuerligt förbättra information till medborgarna.

Kalmar har ett mycket stort antal offentliga platser. Förutom en initial investering med skyltning tillkommer också drift och skötsel. Detta bedöms inte kunna hanteras inom befintlig budget utan omprioriteringar.

Det finns en stor potential i att utveckla information mot medborgaren digitalt för en mer effektiv, tillgänglig och ekonomisk hantering, samt möjlighet till att effektivt uppdatera informationen i realtid. Förvaltningen ser också stor potential att en satsning på digital information kommer skapa effektiviseringar med färre felanmälningar och färre frågor, vilket frigör tid och därmed resurser.

Marcus Kindahl  
verksamhetsutvecklare

Bilaga  
Motion från Lotta Wahlmino (L) om förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare

Motion från Lotta Wahlmino (L)

## Förbättrad skyltning ger nöjdare kommuninvånare

Kalmar kommun är en fantastisk plats att leva i, kommunen erbjuder massor av lekplatser, parker, badplatser och samlingspunkter. Kommunen växer år från år och allt fler söker sig hit aktivt för att få större livskvalité i livet.

Dessutom utnyttjar vi våra gemensamma utrymmen i högre utsträckning, ännu mer nu under Coronakrisen, då vi uppmanas att träffas ute med avstånd från varandra. Gemensamma lekplatser, grillplatser och friluftsområden är fulla av människor och nyttjas väl. Men när det kommer till att rapportera in nedskräpning, klotter eller trasiga gungor så är det inte helt lätt.

Här ligger vi efter när det gäller hur kommuninvånarna kan kommunicera med kommunen och rapportera om fel och brister. Vi har en E-tjänst idag som är väldigt trubbig, (<https://minasidor.kalmar.se/oversikt/overview/311>) dels behöver du logga in med Bank-ID och väl inne rapporterar du ett ärende i taget. Detta borde vara mycket enklare.

I Halmstad har man lyckats med att få kommuninvånarna att engagera sig i sin närmiljö med att skapa enkla, informativa skyltar där det blir enkelt att kommunicera in till kommunen gällande felanmälan, behov av städning eller tömning av papperskorgar. I Varbergs kommun går man ett steg till och använder sig av en App (<https://www.varberg.se/nyhetsarkiv/nyheter/nufinnsenappforfelanmalan.5.14f84f2a172fbed22372b287.html>)

Mitt förslag är att Kalmar kommun tar ett famntag kring hur man kan märka upp olika platser och underlätta för invånarna att ta ansvar för våra gemensamma platser samt funderar på hur vi kan göra processen felanmälan mer tillgänglig, tex. genom att koppla på Kalmar-appen.

Det går även att effektivisera arbetet då kommunens personal kan lägga upp rutter där behov faktiskt finns och bäst av allt, kommuninvånarna är nöjda och känner sig delaktiga i att hålla rent och snyggt.

Aktuellt i Halmstad var lekplatser, där varje lekplats fick en snygg info-skylt med ett unikt nummer. Detta användes sedan i kontakt med kommunen. Vinsten med detta enkla system är att det numera går att logga alla anmälningar och föra statistik på dessa. I Varberg kan du använda QR-kod och skicka in bilder via Appen.



Förslag på platser som skulle kunna ingå i detta är:

|                |               |
|----------------|---------------|
| • Lekplatser   | • Livbojar    |
| • Grillplatser | • Badplatser  |
| • Bryggor      | • Multiarenor |

Förslag på vad skylten kan innehålla är:

|  |                     |
|--|---------------------|
| • Namn (här kan vi bli bättre på att namnge platser) | • Nummer på platsen |
| • Telefonnummer att ringa                            | • QR-kod            |

**Med anledning av ovanstående föreslår jag kommunfullmäktige besluta:**

- att uppdra åt serviceförvaltningen att inventera befintliga platser i centrala Kalmar som har infoskyltar, utöka antalet platser med skyltar, se till att alla har ett namn, och förse skyltarna med information enligt motionens intentioner.
- att hitta en teknisk lösning för att underlätta inrapporteringen enligt motionens intentioner.
- att pröva möjligheten att koppla på felanmälan på Kalmar-appen.
- att på sikt utöka detta projekt till att gälla hela Kalmar kommun.

## Exempel från Halmstad





Kalmar 210920

## Exempel från Kalmar kommun som skulle kunna vara aktuella

