

Krångelombudsperson

En granskande och utvecklande funktion för minskat krångel

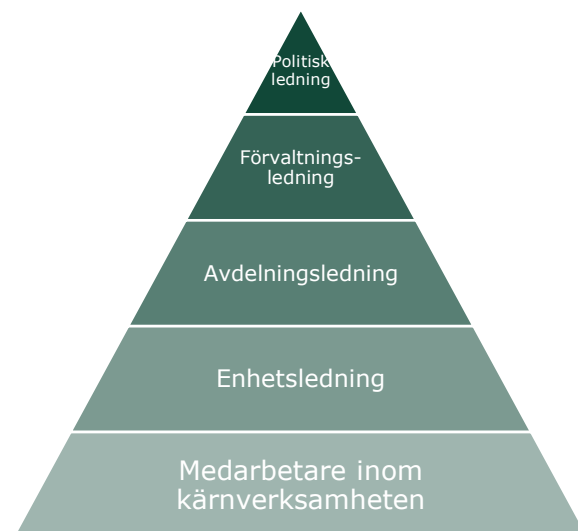
2021-05-28

Krångel i Uppsala kommun

I Uppsala kommun finns en bred och blocköverskridande enighet om att det ska vara enkelt för Uppsalas invånare, företag och föreningar att ha med kommunen att göra. I princip samtliga partier är överens om att det ska gå fort att få svar på frågor, att det ska vara enkelt att göra nödvändiga anmälningar och att olika typer av ansökningar ska behandlas så snabbt som möjligt. Ändå upplever många kommunmedlemmar – inte minst dess företagare – att Uppsala kommun är en krånglig aktör att ha att göra med. Uppsala kommuns medborgare anser att kommunen är förhållandevis svår att få kontakt med och att kommunen är svår att påverka. De har också relativt lågt förtroende för Uppsala kommun.¹ Uppsalas företag tycker att kommunen brister i sin information till företagen, att dialogen mellan kommun och företag är otillfredsställande samt att kommunen brister i service och bemötande.² Det är paradoxalt att Uppsala kommun upplevs som så svår och krånglig att ha att göra med givet att den politiska ledningen – både styrande och opposition – är överens om att kommunen ska vara enkel och smidig att ha kontakt och samarbeta med. Centerpartiet har identifierat tre faktorer som vi tror är viktiga förklaringar till att kommunen upplevs som krånglig.

Hierarkisk organisation där förändring drivs uppifrån

Kommuner är politiskt styrda organisationer som – jämfört med många andra organisationer – är väldigt hierarkiska. Förändringsarbetet i en kommun bedrivs huvudsakligen uppifrån och ned. Det vill säga, politiken ger organisationen uppdrag och direktiv som ska verkställas i verksamheten. I en stor kommun som Uppsala sker dessutom många beslut som är av verkställande art eller myndighetsutövning på delegation av kommunens tjänstepersoner. Politikens påverkan på människor och företag i kommunen är således i liten utsträckning direkt genom operativa beslut, utan i stor utsträckning indirekt genom att verksamheten styrs genom program, planer, policys och riktlinjer.



En överväldigande majoritet av invånares, företags och föreningars kontakter med kommunen sker via personer som arbetar i kommunens kärnverksamheter; lärare, bygglovshandläggare, undersköterskor, miljöinspektörer, alkoholhandläggare, socialsekreterare, etc. Att politiken befinner sig i toppen av organisationspyramiden medan kommunmedborgarna i sin kontakt med kommunen primärt möter kommunmedarbetare i pyramidens bas gör det svårt för politiken att överblicka hela organisationen och uppmärksamma problem och krångel i de processer människor möter i sin vardag.

¹ SCB:s Medborgarundersökning 2020: Uppsala kommun

² Svenskt Näringsliv (2021): Undersökningen *Lokalt Företagsklimat 2021*

Fokuserade tjänster

Medarbetare inom kommunens kärnverksamheter har i regel fokuserade tjänster inriktade på en eller ett fåtal saker. En bygglovshandläggare är anställd för att handlägga bygglov, en tobakskontrollant är anställd för att kontrollera aktörer som säljer tobaksprodukter och en socialsekreterare är anställd för att exempelvis handlägga ansökningar om försörjningsstöd. Allt detta görs enligt fastställda processer och rutiner som baseras på nationella lagar och förordningar samt lokala riktlinjer. Ingen av de ovannämnda tjänsterna har inom ramen för sin anställning utrymme att arbeta med utveckling av processer och rutiner.

Inåtblickande processutveckling

Den tredje faktorn som Centerpartiet identifierat som bidragande till krångel i Uppsala kommun är kommunens huvudsakligen inåtblickande processutveckling. Det vill säga mycket av det arbete som görs för att optimera kommunens processer och rutiner tar avstamp i organisationens egna behov, snarare än i kommunmedlemmarnas behov. Ambitionen är att minska det krångel som kommunens medarbetare upplever internt inom organisationen, snarare än att minska det krångel som till exempel kommunens företag upplever i sina kontakter med kommunen.

Krångel ska åtgärdas också inom organisationen och behöver inte stå i motsats till att minska krånglet för invånare, företag och föreningar. Om den kommuninterna rutinen för att handlägga en ansökan om serveringstillstånd kan förbättras och göras mer strömlinjeformad kan det exempelvis leda till kortare handläggningstider och lägre avgifter för dem som söker tillstånd. I många fall krävs emellertid en avvägning mellan det som underlättar för kommunorganisationen och det som underlättar för kommunens invånare, företag och föreningar. Om kommunen kräver fler uppgifter för att påbörja handläggning av ett bygglovsärende kan det till exempel innebära en smidigare och snabbare handläggning, men det innebär ett merarbete för det företag eller den person som sökt.

Exempel på kommunalt krångel från verkligheten

Kommunalt krångel inom Uppsala kommun kommer – tyvärr – i många olika former. För att konkretisera vad det kan handla om anges nedan tre exempel på hur kommunalt krångel drabbat kommunmedlemmar i Uppsala de senaste åren.

Exempel 1

I december 2018 meddelade stadsbyggnadsförvaltningen en fiberentreprenör grävstillstånd för att gräva upp en del av Artillerigatan i Kåbo för att dra fiber. Med vändande mejl svarade entreprenören att de varit på platsen och då uppmärksammat att ett annat grävarbete med efterföljande lagning av gatan nyligen skett på platsen. Entreprenören frågade därför om de kunde gräva på samma ställe för att av estetiska skäl undvika att gatan behövde lagas på ett ställe till.

Stadsbyggnadsförvaltningen svarade entreprenören att "det är helt klart att föredra att ni går i Els gamla schakt för att undvika fler lappningar i gata och gångbana". Förvaltningen meddelade emellertid att för att gräva på samma ställe var entreprenören tvungen att kontakta det företag som tidigare grävt upp gatan och komma överens om garanti för den nya lagningen, återkoppla till stadsbyggnadsförvaltningen om vad de kom överens om, skicka in ett

uppdaterat kartunderlag till både stadsbyggnadsförvaltningen och länsstyrelsen, skicka in länsstyrelsens svar till stadsbyggnadsförvaltningen, ansöka om en ny trafikordningsplan, begära en tillfällig trafikföreskrift för gatan, samt återställa hela gatans och gångbanans bredd – alltså inte bara den del av gatan och gångbanan som grävdes upp – med maskinläggning. Entreprenören svarade föga förvånande att de skulle gräva upp gatan på det ställe där det först var tänkt, trots att både entreprenören och kommunen föredragit att det gamla schaktet grävts upp på nytt.³

Här har vi alltså ett exempel på en lokal näringsidkare som i praktiken erbjuder sig att göra kommunen en tjänst – att utföra ett arbete näringsidkaren redan fått tillstånd för på ett sätt som lämnar en mer estetiskt tilltalande gata. Kommunen svarar också att det "helt klart är att föredra" men ställer en rad krångliga motkrav för att gå med på detta.

Exempel 2

I juni 2019 etablerades en ny servicepunkt i en av kommunens mindre orter. Servicepunkten drivs av ideella krafter men erhåller ett visst ekonomiskt stöd från Uppsala kommun och Tillväxtverket som ett led i arbetet med att främja service på landsbygden. Kommunen har bland annat bidragit med en persondator till träffpunkten samt en digital informationsskärm. Informationsskärmen uppdateras med jämna mellanrum med ny information från kommunens kommunikationsstab. Den dator kommunen tillhandahållit är dock inte kompatibel med informationsskärmen. De ideella krafterna på orten har därför själva tvingats finansiera en andra dator, placera denna på servicepunkten samt ansluta den till skärmen. Den kommunala datorn är dessutom funktionslåst så att det inte går att ta emot filer på den, och datorn kopplad till informationsskärmen är inte nätansluten. Således måste någon från föreningen som driver träffpunkten ta emot ny information från kommunen på sin hemdator, lägga över denna på ett USB-minne och gå till servicepunkten för att lägga in informationen på datorn ansluten till skärmen.

I detta fall har Uppsala kommun ett starkt lokalt engagemang. Detta engagemang bör kommunen naturligtvis tillvarata och uppmuntra. Det borde vara en enkel sak att ställa dit en dator som är kompatibel med informationsskärmen så att det lokala engagemanget kan fokuseras på landsbygdutveckling, men med nuvarande uppsättning läggs delar av det lokala engagemanget på att springa fram och tillbaka med USB-stickor. Sett till tidsåtgång och ansträngning är det måhända ingen stor sak, men krångel av detta slag urholkar förtroendet för Uppsala kommun.

Exempel 3

Många fordonsrelaterade verksamheter såsom biltvättar, bensinmackar, verkstäder och parkeringsgarage behöver ha en godkänd oljeavskiljare installerad. Detta är viktigt för att inte spillvatten eller omgivande miljö ska förorenas. I Uppsala kommun behöver installation av en oljeavskiljare anmälas till minst två och ibland tre kommunala instanser, beroende på hur oljeavskiljaren kopplas. Installationen ska alltid anmälas till

³ Mejlkonversation, Dnr GSN-2018-3040

stadsbyggnadsförvaltningen, dessutom ska den alltid anmälas till miljöförvaltningen eller det kommunala bolaget Uppsala Vatten och Avfall. I vissa fall ska oljeavskiljare anmälas till alla tre instanser. Installationen av en enda oljeavskiljare kräver alltså att en näringsidkare gör två eller tre snarlika anmälningar till olika delar av kommunorganisationen.⁴

När oljeavskiljare installeras är det viktigt att alla relevanta delar av kommunorganisationen får information om detta. I Uppsala kommun läggs emellertid hela ansvaret för att så sker på de enskilda näringsidkare som ska stå för installationen. Det vore en enkel sak för Uppsala kommun att ta en del av detta ansvar och underlätta för näringsidkaren genom att ha ett anmälningsformulär som går till alla tre kommunala instanser.

Ombudsperson för minskat krångel

Centerpartiet förordar en rad stora och små förändringar för att minska krångel inom Uppsala kommun och göra kommunen till en bättre myndighetsutövare och samarbetspartner. För att lösa problemet med en stor organisation som är svår att överblicka för politiker som sitter i toppen av organisationen vill vi på sikt se en plattare och mer decentraliserad organisation. För att lösa utmaningarna med väldigt fokuserade tjänster och arbetsbeskrivningar vill vi uppmuntra förbättringsförslag inifrån organisationen. Det är i grunden positivt att kommunens medarbetare är experter på sina respektive områden, men när varje del av organisationen har ett smalt fokus är det viktigt att det också finns funktioner som har ett bredare perspektiv och jobbar med kontinuerliga förbättringar. Och för att få bukt med att mycket av den processutveckling som sker är inåtblickande är det viktigt att alltid ha ett holistiskt perspektiv. Kommunen kan inte bara se till hur den egna organisationen påverkas av en förändring, utan måste alltid beakta hur det påverkar kommunens medlemmar. Det är trots allt för dem kommunen existerar. Centerpartiet anser vidare att Uppsala kommun behöver etablera en professionell servicekultur inom kommunorganisationen, och arbeta med syfte och attityder. För att främja och underlätta de här förändringarna vill Centerpartiet införa en krångelombudsperson i Uppsala kommun.

Uppsala kommuns krångelombudsperson ska tjäna som en funktion inom kommunen dit invånare, företag, föreningar och andra kan anmäla kommunkontakter, processer och ärenden de upplever som onödigt krångliga. I uppdraget ska ingå att sammanställa och kartlägga vilket krångel som stör Uppsalas kommunmedlemmar mest – och därmed är mest prioriterat att åtgärda. Dessa sammanställningar och kartläggningar kommer bli ett värdefullt underlag för politiken i arbetet med att utveckla och förbättra kommunens verksamhet.

I krångelombudspersonens uppgifter ska också ingå att utreda möjliga lösningar av det krångel som anmäls av kommunens medlemmar. Det kan till exempel handla om att radera onödiga moment i en process, bättre samordning mellan processer eller smartare utformning av blanketter och formulär i syfte att undvika missförstånd och ofullständiga

⁴ Uppsala kommun: Oljeavskiljare (<https://www.uppsala.se/foretag-och-arbete/tillstand-och-regler--miljo-och-natur/avfall-och-sanering/oljeavskiljare>, 2020-05-26), Uppsala Vatten och Avfall: Oljeavskiljare (<https://www.uppsalavatten.se/foretag/vatten-och-avlopp/avloppsvatten/oljeavskiljare/>, 2020-05-27)

ansökningar/anmälningar som inte kan behandlas. I det ovan nämnda exemplet med grävverket på Artillerigatan hade krångel kunnat undvikas genom ett mer generellt grävstillstånd. I exemplet med servicepunkten hade krångel kunnat undvikas genom att planera kommunens bidrag till servicepunkten med utgångspunkt i vad som gynnar bygden snarare än vad som blir smidigast för kommunen. I exemplet med installation av oljeavskiljare hade krånglet kunnat minskas väsentligt genom framtagande av ett formulär som tillgodoser samtliga tre kommuninstansers informationsbehov. Även dessa utredningar blir ett värdefullt underlag för politiken. I många fall kommer krångel kunna minskas betydligt med små insatser och till liten kostnad. I andra fall kommer det kräva större insatser förknippade med betydande kostnader. I dessa fall krävs en politisk avvägning av vad som ska prioriteras av enkelhet och kommunala resurser, samt i vilken takt man anser att kommunen har råd att minska krånglet.

Krångelombudspersoner i Sverige

I oktober 2019 inrättades Sveriges första krångelombudsman i Helsingborgs kommun.⁵ Helsingborgs krångelombudsman inrättades primärt som ett led i att göra Helsingborg till en bättre kommun för företagare och näringsidkare, men funktionen är öppen att vända sig till också för privatpersoner och föreningar. Den fortfarande ganska nya funktionen har ännu inte utvärderats av Helsingborgs kommun, men mottagandet av den nya funktionen har från näringslivets håll varit huvudsakligen positivt.⁶

I juni 2019 beslutade även Karlstad kommun att införa en krångelombudsman som ett led i att förbättra kommunens företagsklimat.⁷ Cirka två år senare verkar kommunens beslut emellertid inte ha verkställts.

⁵ Helsingborgs kommun: "Helsingborgs stad inrättar en krångelombudsman" (<https://www.mynewsdesk.com/se/helsingborg/pressreleases/helsingborgs-stad-inraettar-en-kraangelombudsman-2926559>, 2021-05-28)

⁶ Svenskt Näringsliv: "Här är landets första krångelombudsman" (https://www.svensktnaringsliv.se/sakomraden/lokalt-foretagsklimat/har-ar-landets-forsta-krangelombudsman_1138051.html, 2021-05-28), Svenskt Näringslivs Västra Götaland: "Vilken kommun i Västra Götaland blir först med en krångelombudsman?" (https://www.svensktnaringsliv.se/regioner/vastra-gotaland/vilken-kommun-i-vastra-gotaland-blir-forst-med-en-krangelombudsma_1138339.html, 2021-05-28)

⁷ Karlstad kommun (2019): "Beslut i korthet den 17 juni"