

*Kommunstyrelsen/Kommunfullmäktige*

## **Utlåtande över motion – (SD) – Ny kommunal serviceenhet i Gävle kommun**

### **Ordförandens förslag till beslut**

Kommunstyrelsen, enligt ordförandens förslag, föreslår kommunfullmäktige besluta

Att avslå motionen.

### **Ärendebeskrivning**

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 20 juni 2022, §30a, väckte Mattias Eriksson Falk, Mikael Forsberg och Richard Carlsson (SD) rubricerad motion. Ett yttrande över motionen har inkommit från sektor Styrning och stöd.

Motionärerna föreslår att fysiska kommunala serviceenheter ska införas i kommunen så att Gävles landsbygdsinvånare lättare kan komma i kontakt med kommunal service samt få tillgång till exempelvis dator och internetuppkoppling. Motionärerna argumenterar för att det här skulle stärka den kommunala organisationens anseende i fler delar av kommunen.

Sektorns yttrande tydliggör en del av den kommunala service som finns idag, såväl fysisk som digital. Men också det arbete som pågår för att göra servicen till kommuninvånare mer tillgänglig. Däribland möjligheten till utökad digital hjälp vid nästa upphandling av kontaktcenterplattform. Vidare går även ett antal ärenden att hantera via e-tjänster. Ett exempel är den nyligen lanserade e-tjänsten för bygglov där individer kan lämna in, följa och ha dialog med sin handläggare om sina ärenden.

Sedan 2020 har Gävle även avtal med lokala företag, ex. mackar och mataffär, i lokala centrum på Gävles landsbygder, så kallade servicepunkter. Företaget får en ersättning i utbyte mot att de tillåter vissa tjänster. Dels behöver de åta sig att tillhandahålla fikahörna och information, men även ett urval av andra tjänster, exempelvis: trådlöst Wi-Fi, internetuppkopplad dator med skrivare och packning, iordningställande och hemkörning av varor.

Motionärerna föreslår även att serviceenheterna ska bemannas kvällstid, vilket inte är en service vi tillhandahåller i någon del av kommunen och skulle generera stora kostnadsökningar. Införandet av serviceenheterna skulle inte erbjuda våra medborgare några nya förutsättningar, utöver en fysisk plats för kundtjänst ärenden, vilket vi ser i all annan verksamhet övergår till ett mer digitalt format. Vi vill fortsätta vår digitaliseringsresa, då vi ser att tillgängliggörandet via e-tjänster och en god kundtjänst ger högre mervärde till fler delar av kommunen, än fysiskt inrättade kundtjänster i vissa av våra orter.

## **Beslutsunderlag**

- Motion (SD) – Ny kommunal serviceenhet i Gävle kommun
- Yttrande – Styrning och stöd
- Utlåtande över motion

Kommunstyrelsens ordförande  
Åsa Wiklund Lång (S)