



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Kommunfullmäktige	2006-11-27	256	574
	2008-05-26	121	273
Kommunstyrelsen	2008-05-12	114	297
Arbets- och personalutskottet	2008-04-28	110	274

novkf36

06.894-008

Medborgarförslag om service till inflyttade i Luleå kommun

Ärendebeskrivning

Ingvar Edelsvärd anför följande i ett medborgarförslag 2006-11-23.

Det råder stark konkurrens mellan orter/kommuner i arbetet att locka till sig nya invånare. Luleå kommun uttrycker tydligt i sin vision 2015 att befolkningen skall öka till 80 000 personer. Luleå har ett starkt utbud av faktorer (universitet, starkt näringsliv, kultur, fritid, handel, idrott) för att locka människor till kommunen och expanderar idag kraftigt med handels-etableringar, bostadsbyggen och inte minst Kulturens hus. Förväntningarna på en tioprocentig befolkningsökning under mindre än tio år bör avspeglas i en ökad ambitionsnivå avseende servicen gentemot de inflyttade och de som planerar att flytta hit.

När man ämnar flytta till en ny ort uppstår många frågor oavsett familjesituation. Frågorna varierar mellan olika personer och är inte statiska vilket gör att det kan vara svårt att veta vart man vänder sig för att få information i aktuella frågor. Ofta slussas man runt till olika instanser för att få svar på alla frågor. Ur ett kundperspektiv skulle det vara av stor betydelse om man på ett och samma ställe kunde få svar på alla tänkbara frågor.

Ett sätt att utveckla servicen gentemot inflyttade vore att inrätta en inflyttarservice/inflyttarlots. En sådan inflyttarservice skulle kunna bestå av en kombination av befintliga webbsidor och en personlig service. Inflyttarservice kan vara en hjälpverksamhet för både den som nyligen flyttat hit, snart ska flytta hit eller funderar på Luleå som sin nya bostadsort.

Inflyttarservice kan fungera som en personlig lots och ge information om boende, barnomsorg, skolor med mera samt även ta hand om personer när dom gör ett studiebesök i vår kommun.



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Kommunfullmäktige	2006-11-27	256	575
	2008-05-26	121	274
Kommunstyrelsen	2008-05-12	114	298
Arbets- och personalutskottet	2008-04-28	110	275

novkf36b

Vidare bör inflyttarservice ge information om vad som är aktuellt och på gång i kommunen.

Inflyttarservice bör/ska ge information, råd och stöd kring frågor som:

Boende-bostadsbolag, hus/lägenheter, bostadsområde, mäklare och tomtkö. Information om staden/stadsdelar byar, skola/barnomsorg - kö till förskola, avgifter, skolor, inriktning skolor. Arbetsmarknad - lediga jobb i kommunen, stora arbetsplatser, tips på annonseringsställen, kultur och fritid – evenemang, föreningsliv, idrott, studentfrågor - bostäder, CSN, näringsliv, kommunikationer - tåg, flyg, buss, taxi m.m.

Inflyttarservice kan med fördel söka samarbete med universitetet och näringslivet och på så sätt skapa ett nätverk för verksamheten samt de inflyttade i kommunen. Man kan också arrangera s k inflyttardag där nyinflyttade får möjlighet att träffas och samtidigt få information om vad som är aktuellt inom kommun och näringsliv.

Arbetsuppgifterna kan och bör vara allt som kan underlätta för personer som vill eller planerar att flytta hit. På så sätt uppfattas Luleå kommun som en attraktiv kommun och man får många nya ambassadörer i de nyinflyttade.

Kommunfullmäktige beslutar att

- tillåta att medborgarförslaget får ställas
- remittera medborgarförslaget till kommunstyrelsen.

Info/IT-kontoret yttrande

Luleå kommun bedriver idag ett projekt, Kundtjänst/Medborgarlots, som bl.a. syftar till att öka kommunens service till medborgarna. Hittills har faserna Utredning och Lösningförslag genomförts.



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Kommunfullmäktige	2006-11-27	256	576
	2008-05-26	121	275
Kommunstyrelsen	2008-05-12	114	299
Arbets- och personalutskottet	2008-04-28	110	276

novkf36c

Ett av förslagen är att utveckla en webbportal där information samlas så att alla kundtjänster ska kunna ge kunderna service i önskad omfattning. Informationen är delvis rollindelad så att det blir lättare att söka och hitta information och tjänster. Att skapa en roll som heter "Inflyttare" är fullt möjligt och den skulle då samla information av det slag som anges i medborgarförslaget.

Projektet går in i genomförandefasen under hösten 2007.

Info/IT-kontoret föreslår kommunstyrelsen rekommendera kommunfullmäktige besluta att

- bifalla medborgarförslaget eftersom arbete redan pågår i medborgarförslagets syfte.

Arbets- och personalutskottets förslag

Kommunstyrelsens arbets- och personalutskott föreslår kommunstyrelsen rekommendera kommunfullmäktige besluta

- i enlighet med Info/IT-kontorets förslag.

Kommunstyrelsens förslag

Kommunstyrelsen beslutar i enlighet med arbets- och personalutskottets förslag.



Kommunfullmäktige

Beslutsdatum

2008-05-26

Paragraf

121

Sida

275b

Kommunstyrelsen

Arbets- och personalutskottet

novkf36d

Kommunfullmäktiges beslut

Kommunfullmäktige beslutar att

- bifalla medborgarförslaget eftersom arbete redan pågår i medborgarförslagets syfte.

Beslutsexpediering

Ingvar Edelsvärd, Info/IT-kontoret

Justerandes signatur/Beslutandes underskrift

Utdragsbestyrkande