

2022-04-24

## Interpellation till Kommunfullmäktige

### Svarstid från kommunen

Vi har från flera håll fått bekräftat att svarstiden är lång när det mejlas till förvaltningen, om det alls svaras på mejlen. Det är också vanligt att en invånare kontaktar en person, som sedan hänvisar till nästa, som i sin tur hänvisar till nästa, som i sin tur hänvisar till första personen som kontaktades.

Detta gör att kontakt med kommunen uppfattas som omständlig och ineffektiv eller att kommunanställda inte har koll på vem som har ansvar för vilken fråga.

Det bryter också mot förvaltningslagens formulering:

### Service

**6 §** En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

### MED ANLEDNING AV DET SOM BESKRIVS OVAN, FRÅGAR VI ORDFÖRANDE I KOMMUNSTYRELSEN JOHANNA ODÖ:

- Vilka åtgärder kommer du att vidta för att se säkerställa att invånare i Norberg får svar på sina mejl inom rimlig tid?
- Vilka åtgärder kommer du att vidta för att personal anställda inom kommunen vet vem som är rätt person att hänvisa till i olika ärenden?

*Liane Blom*

Liane Blom, ordförande i Liberalerna Norberg