



Socialdemokraterna

Svar på interpellation från Liane Blom (L) Svarstid från kommunen

Liane Blom (L) har ställt en interpellation till kommunstyrelsens ordförande Johanna Odö (S) om svarstid från kommunen. Här är frågorna följt av mina svar:

- 1. Vilka åtgärder kommer du att vidta för att säkerställa att invånare i Norberg får svar på sina mejl inom rimlig tid?**

Mitt svar:

Norbergs kommun har en serviceskyldighet enligt förvaltningslagen (2017:900). Skyldigheten innebär kortfattat att kommunen ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Kommunen ska lämna den enskilda sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges utan onödigt dröjsmål, i den utsträckning som är lämplig. Kommunen ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kontakter kan tas.

Norbergs kommun antog en servicegaranti 2002 som säger att alla telefonsamtal och e-post ska besvaras inom 36 timmar.

För att följa i hur stor utsträckning kommunens förvaltning och samverkansorgan lever upp till förvaltningslagens krav genomförs en gång per mandatperiod en servicemätning. Den senaste skedde vecka 41-45 2018. Resultaten från den mätningen visade på ett antal förbättringsområden främst inom samverkansorganen men även inom delar av kommunförvaltningens verksamheter.

Nästa servicemätning kommer genomföras 2022/2023.

- 2. Vilka åtgärder kommer du att vidta för att personal anställda inom kommunen vet vem som är rätt person att hänvisa till i olika ärenden?**

Mitt svar:

Ambitionen är att allmänheten på ett lätt sätt själva ska kunna finna efterfrågad information. Om kontakt tas ska det på ett tydligt sätt framgå på hemsidan vem som är ansvarig tjänsteperson alternativt (beroende på verksamhet) vilken funktion som bör kontaktas. Det är viktigt att kundcenter har aktuell information om kommunens organisation och ansvar för att kunna ge korrekt hjälp. Varje medarbetare har därför ansvar att fylla i sökord för sin tjänst.

En svårighet för organisationen är specialistfunktioner där ansvarig tjänsteperson är ensam i kunskapen inom ett område/ärende. Vid sjukskrivning, VAB med mera kan det då uppstå svårigheter att inom en rimlig tid avge tillfredsställande svar. Förvaltningen har löpande kontakt med kundcenter för att förbättra informationen och hanteringen av nuvarande system.



Socialdemokraterna

Tillgängligheten i receptionen kommer att öka med utvecklingen av kommunhuset. Receptionen ska bli en naturlig plats att vända sig till när kontakt med kommunen önskas. Kommunens ambition är att vid enklare ärenden ska man kunna få hjälp direkt och för det som kräver mer ”handpåläggning/utredning” ska man hänvisas med kontaktuppgifter till rätt person. En väg in ska gälla i receptionen också med ett telefonnummer och en e-postadress där service ska finnas. Någon form av svar även om det är enbart kontaktuppgifter ska helt och hållet ske i stort sett med vändande post, som huvudregel. Växeln i Fagersta är en växel men när inte de vet ska inte medborgare slussas runt utan hänvisas till receptionen som tar över ärendet.

Därmed anser jag interpellationen vara besvarad.

Norberg den 3 juni 2022

Johanna Odö (S)

Kommunstyrelsens ordförande