

Kommunfullmäktige

Svar på interpellationer av Louise Ollivier (MP) angående registrering av inkommande mejl och av Christina Ståldal (NL) angående rutiner för svar till medborgare

Louise Ollivier och Christina Ståldal har i varsin interpellation tagit upp en artikel i NVP från början av oktober 2016. Artikeln handlar om en person som hamnat i konflikt med kommunen om snöröjning mm och som JO-anmält kommunen för sent utlämnande av allmänna handlingar och sena eller uteblivna svar på mail.

Louise Ollivier undrar hur det ser ut med registrering av mail som kommer till kommunen och Christina Ståldal frågar vad kommunen gör för att förbättra svarsfrekvens och rutiner i kontakter med medborgarna och vilka insatser som kan göras för att förbättra dokumentationen av inkomna handlingar.

Mitt svar är följande:

Det är självklart viktigt att medborgarna ska få snabba och korrekta svar och bli vänligt bemötta när de hör av sig till kommunen.

Min bild är att kommunen generellt sett har en god servicenivå när det gäller att svara på medborgarnas frågor och hålla de tider som finns uppsatta i kommunens servicepolicy, även om det finns avvikelser och missar ibland.

Till kommunens två gemensamma e-postlådor, info@nacka.se och registrator@nacka.se, inkommer i snitt 1200 ärenden per månad. Det kommer också e-post direkt till handläggare/medarbetare och förtroendevalda samt till flera funktionsbrevlådor (t ex bygglov@nacka.se) som finns i kommunen. Där är svårare att ta fram statistik då funktionsbrevlådorna även används internt. Det är alltså en stor mängd mail som kommer till kommunen varje månad, och även om en liten liten andel av dem besvaras för sent eller missas så är det personer som inte får svar på sina frågor, vilket är beklagligt.



I tryckfrihetsförordningen står att kommunen genast, eller så snart det är möjligt, ska lämna ut allmänna handlingar, men det finns inga lagstadgade tider för när svar ska ges på mail annat än att det i förvaltningslagen anges att frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt. I kommunens servicepolicy anges att svar ska ges inom två arbetsdagar, då ska man antingen ge svar på frågan eller återkomma med besked om när svar beräknas kunna avges.

För att erbjuda bra service till medborgarna, så att de snabbt kan få svar, har kommunen Kontaktcenter. Kontaktcenter hanterar ca 80 % av alla frågor i första linjen, och i takt med att Kontaktcenter tagit på sig djupare och bredare uppdrag kan medborgarna få svar på fler frågor enklare. Kontaktcenter inför nu ett system för att hålla reda på alla frågor som kommer till kommunen via Kontaktcenter. Medborgarna kommer att kunna få svar snabbare och det är möjligt att följa upp att alla frågor hanterats.

I introduktionsutbildningen för nyanställda tas servicepolicyn upp. Vidare har kommunen infört ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem som gör det enklare att registrera och hantera ärenden för alla handläggare. Kommunen har sedan lång tid tillbaka en central registratur som utöver att registrera inkommande handlingar även dokumenterar och följer upp att ärenden hanteras. Registraturen bevakar och svarar på/skickar vidare den e-post som kommer in via de gemensamma e-postlådorna samma dag som mejlet kommer till kommunen.

Hantering av mail, oavsett om de skickats direkt eller via hemsidan, är följande. Inkomna mail till kommunens gemensamma e-postadresser hanteras av registraturen, som är en del av Kontaktcenter. Registraturen bedömer om mailet ska diarieföras eller inte. Mail som kommer till enskilda handläggare eller förtroendevalda hanteras av personen själv. Man måste bedöma själv om mail ska registreras inte. Är man tveksam kan man fråga registratur. Mail som är kopplat till ett befintligt ärende registreras vanligtvis på detta ärende.

Mats Gerdau
Kommunstyrelsens ordförande