



## **Interpellation till Kommunstyrelsens ordförande om kommunens policy och rutiner för kontakter med kommunens medborgare**

Som medborgare i en kommun kan man ha kontakt med kommunens tjänstemän i olika slags ärenden, även kontakter direkt med politiker förekommer. Dessa kontakter kan ske på olika sätt – handling skickas in via brev eller e-post, lämnas in i Stadshusets reception, initieras via telefon. Ibland behöver en medborgare ha kontakt flera gånger i samma ärende, flera tjänstepersoner på olika nivåer kan bli involverade. Att inkommen handling diarieförs är en sak men det är också viktigt att dessa kontakttillfällen dokumenteras, t ex genom tjänsteanteckning (motsvarande), när det gäller beslut eller besked som en medborgare kan uppfatta som ett beslut, om än inte meddelat skriftligt från kommunen. För rättssäkerheten och medborgarens förtroende för kommunen är det viktigt att medborgaren inte får olika besked i sitt ärende beroende på vem man har kontakt med. Det är viktigt att kommunen har en policy och bra rutiner för hur dessa kontakter ska skötas oavsett vilken typ av ärende det gäller.

Jag/vi ställer därför följande frågor till Kommunstyrelsen ordförande:

- Anser du att kommunen har en policy och rutiner för hantering av inkomna ärenden och löpande dokumentation av enskilda ärenden?
- Om det finns policy och rutiner för detta är de dokumenterade och följs de upp?
- Om det saknas policy och rutiner för detta finns det i så fall någon planering för att det införs?

Majvie Swärd (S)

Khashayar Farmanbar (S)

Espen Bjordal (S)

Helena Westerling (S)