



2016-10-14

Interpellation till kso, Mats Gerdau angående

Hur kommer det sig att rutinerna för att svara medborgarna inom laglig tid brister i Nacka?

Nyligen kunde man läsa i lokalpressen att Nacka har blivit anmälda för att inte ha dokumenterat och svarat en medborgare i tid. Enligt gällande lag så ska en person få svar mycket snabbt, även om man inte kan förvänta sig att få ett mer omfattande svar. Ingen ursäkt för uteblivet svar finns enligt lagen men däremot kan en annan tjänsteman ta över frågan och ge ett första svar. Likaså gäller skyldigheten att dokumentera alla inkommande ärenden enligt lagens krav.

Tyvärr verkar detta brista i alldeles för många fall i Nacka. Många medborgare klagar över att det dels är svårt, ibland omöjligt, i att få tag i ansvarig tjänsteman och att när man t ex mailar till den personen, inte heller får något svar och inte inom lagstadgad tid. Efter att tidigare ha tagit upp detta på tjänstemannanivå och inte ser att utvecklingen går åt rätt håll vill jag nu närmare höra hur kommunen avser att göra, vilka insatser som sätter avtryck i en förbättrad kultur och efterlevnad av detta.

Nackalistan undrar

Vilka insatser planeras att göras för att förbättra svarsfrekvensen inom lagstadgad tid med medborgare?

Hur kan läget förbättras i rutiner för kontakter mellan medborgare och tjänstemän i Nacka?

Vilka insatser kan göras för att förbättra dokumentationen av t ex inkommande handlingar?

Christina Ståldal



2016-10-14