

Kommunfullmäktige

Svar på interpellation av Majvie Swärd (S) om policy och rutiner för kontakter med kommunens medborgare

Jag har fått en interpellation som handlar om hur kommunens kontakter med medborgarna sköts. Följande frågor ställs:

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


Mitt svar är följande:

Nacka kommun har principer för hur allmänna handlingar ska hanteras, detta regleras också i lagar och genom kommunens informationshanteringsplaner. Utöver dessa finns också en övergripande servicepolicy, som antogs 2013.

Eftersom kommunen har ansvar för ett brett spektrum av verksamheter (bl a skola, ekonomiskt bistånd, renhållning, bygglov, stadsplanering, snöröjning och flyktingmottagande) finns inte gemensamma principer för hur alla olika kontakter ska hanteras och dokumenteras. Det måste få skilja sig åt beroende på vilken verksamhet det är, men gemensamt är att det ska vara ett snabbt, vänligt och korrekt bemötande. Vissa verksamheter har enligt lag en särskild klagomålshantering som reglerar synpunkter från enskilda och hur dessa ska hanteras, bl a inom socialtjänsten och stadsplaneringen.

Grundprinciper, planer och policyn finns dokumenterade och tillgängliga på kommunens hemsida. Det är upp till varje nämnd och enhet att följa upp att de efterlevs. Att det finns framtagna rutiner för hur enheter hanterar sina specifika ärenden i verksamhetssystem eller på annat sätt, åligger varje enhet.

<https://www.nacka.se/499c35/globalassets/kommun-politik/dokument/styrdokument/policys/servicepolicy.pdf>



Mats Gerdau
Kommunstyrelsens ordförande