

Riktlinjer för besvarande av brev, ansökningar, synpunkter och klagomål eller dylikt från allmänheten

antagna av kommunfullmäktige 2011-06-13, § 98

Gäller från
2011-07-01

Allmänt

Förvaltningslagen gäller för alla kommunala myndigheter.

I förvaltningslagen anges att **frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt**. Myndigheter som fått en förfrågan från en enskild måste alltid lämna någon form av svar.

För att vår verksamhet ska hålla god kvalitet är det av betydelse att vår hantering av framförallt kritik hanteras snabbt. Alla synpunkter, idéer och klagomål ska vi uppfatta som en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Hantering av klagomål ersätter inte enskildas rätt att överklaga kommunala beslut. Om det uppstår tveksamhet ska vi alltid fråga den enskilde om överklagande eller klagomål enligt dessa riktlinjer avses.

På kommunens hemsida finns möjlighet att skicka in synpunkter och klagomål till olika verksamheter på sidan för kontakt. På kommunens bibliotek finns blanketter som kan fyllas i med synpunkter och lämnas till personalen.

Riktlinjer

Förutom de ovan angivna principerna ska följande riktlinjer vara vägledande när en nämnd, beredning, eller styrelse får in synpunkter, klagomål eller brev med begäran av något slag från allmänheten.

Bekräftelse av mottagen handling

Det ska lämnas ett skriftligt eller muntligt besked till den som skrivit ett brev/ansökan om att handlingen har mottagits. Besked om bekräftelse bör lämnas inom tre dagar från det att handlingen kom till nämnden, beredningen eller styrelsen.

I bekräftelsen bör anges handläggarens namn och telefonnummer, ärendets diarienummer, samt hur lång tid det kommer att ta att få svar.

Om brevet kan besvaras inom en vecka skickas inte någon bekräftelse.

Klagomål ska hanteras utan dröjsmål. Inom 5 arbetsdagar ska den som framfört klagomål få ett besked om vad klagomålet lett till för åtgärd.

Undantag:

I en del fall kan insatsen periodvis bli mycket omfattande, t ex om det finns många ansökningar till en anställning, plats inom gymnasium och vuxenutbildning eller ansökningar om stipendium.

Bekräftelse behöver därför inte lämnas på ansökan om plats inom gymnasium och vuxenutbildning, samt på ansökningar om stipendium.

Det är tillräckligt att bekräftelse på en ansökan om en anställning, och besked om när tillsättningen är klar, lämnas om ärendet drar långt ut på tiden.

Uppföljning och dokumentation

Alla inkomna brev till kommunen ska registreras.

Synpunkter och klagomål är ett verktyg i vårt kvalitetsarbete och ska alltid diarieföras. Ansvarig verksamhet utreder frågorna och allt ska sammanställas tydligt (typ av synpunkter, inom vilken verksamhet o.s.v.). Inkomna klagomål och upprättade svar ska skannas in och biläggas i diariet.

Klagomål kan också vara av den karaktären att en anmälan skall göras enligt annan lag. I detta fall får mottagaren av anmälan se till att göra en sådan bedömning. Här finns också ansvaret att bevaka att berörd medborgare får svar inom rimlig tid.

Ansvarig politisk instans ska få ta del av alla inkomna synpunkter som kommit in till varje nästföljande möte.

Svar på brevet

Allmänheten ska få svar på sina brev så snart som möjligt.

I de flesta fall kan svar lämnas relativt omgående, i andra fall kan det dra ut på tiden beroende på frågans karaktär.

Tar det längre tid att besvara brevet än tre månader eller vad som meddelats den sökande, skickas nytt besked om när svar kan ges.

Besked om anställning bör lämnas inom en månad efter ansökningstidens utgång. Om tillsättandet av tjänsten inte är klart inom denna tid lämnas besked om när ärendet kan blir klart.

När det gäller stipendier kan i regler, annonser e d anges när man räknar med att skicka ut besked.

Om skrivelsen remitteras till annan beredning eller nämnd

Om skrivelsen remitteras till annan nämnd eller beredning bekräftas mottagandet och uppgift ges om vilken nämnd eller förvaltning som kommer att besvara brevet. Om möjligt lämnas uppgift på handläggare.

Om svar inte kan eller bör lämnas

Även i de fall myndigheten finner att den inte kan eller bör stå till tjänst med en begärd upplysning måste myndigheten tala om detta för den som har begärt upplysningen. Svaret om att kommunen inte anser sig kunna besvara en förfrågan får inte dröja längre än nödvändigt.

När brevet kommit till fel myndighet av misstag

Myndigheten bör också hjälpa den enskilde tillrätta, om man vänt sig till fel myndighet av misstag, genom att sända handlingen vidare till rätt myndighet. Samtidigt bör kommunen underrätta den enskilde om till vilken myndighet handlingen har vidarebefordrats.
