



FALKENBERG

Utdrag ur protokoll fört vid sammanträde med
kommunstyrelsens arbetsutskott i Falkenberg

2013-12-17

§ 391

Medborgarförslag om att brev och frågor ska besvaras inom två veckor. KS 2013-344 **KS, KF**

Beslut

Arbetsutskottet föreslår kommunstyrelsen tillstyrka kommunfullmäktige besluta

- 1 Ge kommunstyrelseförvaltningen i uppdrag att se över rutinerna för hur samtliga förvaltningar arbetar med att efterfölja förvaltningslagen § 4 om myndigheternas serviceskyldighet. Förvaltningen ska redovisa för kommunstyrelsens arbetsutskott hur rutinerna fungerar i stort senast i mars 2014.
- 2 Därmed anse medborgarförslaget behandlat.

Beslutsunderlag

Medborgarförslag från Bernth Sibelius 2013-10-05

Sammanfattning av ärendet

Ett medborgarförslag har lämnats till kommunen i vilket det föreslås att Falkenbergs kommun bör införa en regel om att brev och frågor ska besvaras inom två veckor från det att de har inkommit till kommunen. Förslagsställaren grundar sitt förslag i att han i kontakter med kommunen fått vänta länge på svar. Han hänvisar till att han väntat på svar från stadsbyggnadskontoret i 1,5 år samt i över två månader på svar från bygglovsnämnden.

Ekonomi

Förslaget påverkar inte kommunens ekonomi.

Bakgrund

Förslagsställaren lyfter i sitt förslag fram att kommunen borde införa samma regler som *Riksdagsförklaringen om att tjänstemän och ledamöter skall svara på brev och frågor inom två veckor.*

Kommunstyrelseförvaltningen har varit i kontakt med riksdagsförvaltningen som fastställer att riksdagens arbetsformer regleras i riksdagsordningen. I riksdagsordningen står bland annat skrivet hur interpellationer ska hanteras och behandlas och kommunstyrelseförvaltningen tolkar att det är dessa regler som förslagsställaren syftar på i sitt förslag. En interpellation är en fråga mellan en riksdagsledamot och ett statsråd. En interpellation lämnas skriftligt till statsrådet som inom två veckor svarar muntligt på frågan i riksdagens kammare. Någon bestämmelse för hur lång svarstid som gäller för brev från allmänheten



2013-12-17

FALKENBERG

Forts § 391

till riksdagen finns dock inte. Det finns heller inga bestämmelser för inom vilken tid en tjänsteman ska besvara en fråga.

Förslagsställaren önskar att en bestämmelse för svarstid ska införas som gäller både brev och frågor. Vad förslagsställaren menar med *brev och frågor* är svårt att definiera. För att ge ett tydligt svar på medborgarförslaget anser kommunstyrelseförvaltningen att en beskrivning av olika typer av inkomna handlingar bör göras liksom en genomgång av vad lagen säger om myndigheters skyldighet att besvara frågor. Efter detta kan ett resonemang om medborgarförslaget presenteras.

Inkomna handlingar

En handling är en framställning i skrift eller bild, eller en upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel. Handlingen blir inkommen när den anlänt till kommunen. Handlingar som inkommer till kommunen kan vara ställda direkt till en bestämd person eller till en avdelning, förvaltning eller nämnd. De hanteras då där och om de är ställda till fel enhet bör de enligt förvaltningslagen skickas rätt. Kommunstyrelseförvaltningens kanslienhet är kommunens centrala enhet som tar emot inkomna handlingar som inte är ställda direkt till någon enhet. På kanslienheten diarieförs och sorteras inkomna handlingar. De som är riktade till särskild enhet skickas vidare dit och resten hanteras av kanslienheten. Kommunstyrelseförvaltningen gör bedömningen att det bara är en del av det som definieras som handlingar som faller inom ramen för medborgarförslaget, det vill säga brev och frågor.

Till Falkenbergs kommun inkommer handlingar av stor variation. Brev från myndigheter och från politiskt håll, till exempel statliga utredningar och motioner, behandlas alltid efter särskilda regelverk och tolkas inte heller falla inom ramen för medborgarförslaget.

Övriga handlingar som kommer in till kommunen är:

- medborgarförslag
- ansökningar
- överklaganden
- rena frågor

En inkommen handling ska besvaras utan dröjsmål. En inkommen handling kan behöva besvaras av en facknämnd eller förvaltning. Rena frågor skickas om möjligt vidare direkt till rätt förvaltning för svar. Beroende på frågan kan det besvaras relativt omgående av förvaltningen eller så kan det kräva ett svar som är politiskt beslutat i nämnd. I det senare fallet kan svaret dröja.



2013-12-17

FALKENBERG

Forts § 391

En inkommen handling kan också beröra flera förvaltningar. I detta fall får förvaltningarna möjlighet att ge ett yttrande. Förvaltningslagen § 13 anger att yttranden bara ska begäras in när det finns ett verkligt behov för det och det ska anges inom vilken tid yttrandet önskas tillbaka. Tiden för yttrande är satt så att förvaltningen ska hinna formulera ett yttrande och ta upp det på ett nämndssammanträde om det behövs. Det är då vanligt att svarstiden är två-tre månader, men den exakta svarstiden sätts utifrån varje enskilt ärende. Det är vanligt att yttranden från flera nämnder därefter även hanteras av kanslienheten som skriver ett sammanfattande skrivelse utifrån de olika yttrandena. Sådana skrivelser tas om nödvändigt upp för politiskt beslut i kommunstyrelsen och ibland även i kommunfullmäktige.

Lagar och regelverk kring besvarande av frågor

Hur inkomna handlingar i form av frågor från allmänheten ska hanteras är viktigt inte bara för Falkenberg utan för alla myndigheter i Sverige och finns därför reglerat i förvaltningslagen § 4 som handlar om myndigheternas serviceskyldighet:

Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

I förvaltningslagen § 7 framgår dessutom att:

Varje ärende där någon enskild är part skall handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Vid handläggningen skall myndigheten beakta möjligheten att själv inhämta upplysningar och yttranden från andra myndigheter, om sådana behövs. Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.

Falkenbergs kommun har inte några interna regler för på vilket sätt och inom vilken tid frågor ska besvaras. Anledningen till att det inte finns något kommunalt regelverk där svarstid på inkomna frågor tas upp, är för att kommunen främst skriver policydokument och liknande på områden som sedan tidigare är oreglerade. Det enda direkta tidsram som finns för svar till allmänheten är om det gäller ett medborgarförslag. I kommunallagen kap 5 § 33 står att *en motion eller ett medborgarförslag bör beredas så, att fullmäktige kan fatta beslut inom ett år från det att motionen eller medborgarförslaget väcktes*. I övrigt bedöms det regelverk som står i förvaltningslagen vara tillräckligt.



FALKENBERG

Utdrag ur protokoll fört vid sammanträde med
kommunstyrelsens arbetsutskott i Falkenberg

2013-12-17

Forts § 391

Övervägande

Kommunstyrelseförvaltningen har varit i kontakt med förslagsställaren och kan efter samtal med denne definiera att ett svar från kommunen betyder att kommunen ger respons. Ofta innebär ett sådant svar information om att handlingen har mottagits och kommer att behandlas. Det ger däremot inte nödvändigtvis någon direkt replik på en fråga.

Om hanteringen av handlingen kommer att dröja ska detta framgå i den respons som kommunen ger. Det är förmodligen här som stadsbyggnadskontoret har brutit i de situationer som förslagsställaren hänvisar till.

Stadsbyggnadskontoret beklagar att de inte har lämnat svar inom rimlig tid. De förklarar att det ärende som förslagsställaren förklarat att han väntat på svar i ett och ett halvt år på olyckligtvis lades åt sidan när det kom eftersom det inte bedömdes som ett akut ärende. Det är en miss i de administrativa rutinerna som gjort att det inte lämnats något svar. Beträffande brevet till bygglovsnämnden så kommer det att tas upp inom en snar framtid.

Kommunstyrelseförvaltningen håller med förslagsställaren om att det inte är acceptabelt att frågor inte besvaras och att återkoppling uteblir. Det finns alltid en risk att den mänskliga faktorn ligger bakom, men det innebär inte att man ska låta bli att se över rutinerna. Det är rimligt att den som ställt en fråga till kommunen får information under tiden om hur hanteringen med frågan går. Om svaret på frågan som ställts drar ut på tiden är det eftersträvansvärt att kommunen genom en handläggare eller annan ansvarig söker kontakt med den som ställt frågan för att informera om vad som sker. Kommunen finns till för medborgarna och ska sträva efter att kommunicera och föra dialog med medborgarna.

Förbättringsarbete i kommunikationen med allmänheten

Kommunen måste ständigt förhålla sig dels till den demokratiska processen, dels till förväntningar på att snabba svar ska ges. Så är den offentliga verksamheten uppbyggd och det är inget nytt. Likafullt är det något att ständigt arbeta vidare med och förbättra. Falkenbergs kommun arbetar aktivt och kontinuerligt med att förbättra dialogen med allmänheten. Det är en prioriterad fråga. Under 2014 kommer kommunen att starta upp ett servicecenter, K-center, för alla medborgare. Servicecentret kommer att kunna svara på frågor, fatta beslut eller erbjuda annan hjälp, oavsett om frågorna och synpunkterna kommer via telefon, mail, besök eller sociala medier. Detta är en satsning som görs för att på ett modernare och snabbare sätt hantera bland annat frågor från allmänheten.

Det finns alltid möjligheten att följa ett ärende genom kommunens webbdarium. Dessutom arbetar kommunen med att utveckla en e-förvaltning, vilket innebär att kommuninvånare ska kunna använda sig av självservice på kommunens hemsida där de



2013-12-17

FALKENBERG

Forts § 391

helt digitalt kan skicka in sina ärenden (till exempel ansöka om skolskjuts eller anmäla enskilt avlopp med flera tjänster), signera med sin e-legitimation och sedan kunna följa sitt ärende via "Mina ärenden". Det finns även en del för synpunktshantering – Tyck om Falkenberg – där medborgarna kan skicka in sina synpunkter och frågor digitalt till respektive verksamhetsområde. De nya digitala satsningarna ger bättre kontroll och struktur inom de områden där självservice införs. Det ges en möjlighet att följa ärenden som kommer in till kommunen på ett bättre sätt eftersom allt registreras och sorteras och ärenden hamnar automatiskt hos rätt förvaltning. Inom kommunen används även en kontorshandbok som samlar formalia för hur organisationen ska arbeta. Den tar bland annat upp mallar som används och rutiner som finns. Handboken håller på att uppdateras och rutiner för att svara på frågor bör tas med i den nya versionen. Det finns med andra ord utvecklingspotential för behandlingen av frågor

Det är rimligt att kommunstyrelseförvaltningen tar på sig att vara en god förebild för övriga förvaltningar vad det gäller att ge snabb respons på frågor som kommer in till kommunen. Lagen på området är tydlig med vad som gäller, men det finns interna förbättringar att göra som kan löpa parallellt med att de tekniska lösningarna med e-förvaltningen utvecklas. Om kommunikationen med medborgare inte sköts på ett bra sätt påverkar det tilltron till kommunen. Förtroende tar lång tid att bygga upp, men går snabbt att radera. Frågan är inte minst angelägen eftersom nya, snabbare kommunikationsvägar medför att människor idag generellt sett har kortare acceptans för väntetider och svar förväntas snabbt.

Eftersom kommunstyrelseförvaltningen har det övergripande administrativa ansvaret för kommunens verksamhet så bör en vidare förbättring påbörjas här. Kommunstyrelsen bör arbeta vidare med frågan och se över rutiner och identifiera varför dessa rutiner emellanåt brister. Detta arbete är en förutsättning för att senare kunna ta ställning till om det skulle fungera att i rutinerna innefatta en exakt tidsperiod inom vilken kommunen ska ge respons på inkommande handlingar.

Vid protokollet

Oskar Åhrén

Protokollet justerat 2013-12-19 och anslaget samma dag.

Utdragsbestyrkande



FALKENBERG

ANKOM

2013-10-06

Falkenbergs kommun Kommunledningskontoret Konsultstaden	
2013-10-00	
Dnr	Dpl
K52013-344	00

MEDBORGARFÖRSLAG

Falkenbergs kommun
Kommunledningskontoret
311 80 FALKENBERG

Från

Namn: Bernth Sibelius	Telefon:
Adress:	
Postnr och ort:	E-postadress:

Förslaget:

(Presentera här kort Ditt medborgarförslag)

Införandet av samma regler som Riksdagsförklaringen om att tjänstemän och ledamöter skall svara på brev och frågor inom två veckor.

Motivering:

(här kan du lämna en mer utförlig beskrivning av ditt medborgarförslag. Motivera gärna varför du anser att förslaget skall genomföras och **hur** det i så fall ska kunna ske)

Vissa tjänstemän inom bolag och förvaltningar är ett föredöme med att svara, Aandra t.ex. stadsbyggnadskontoret där det har hänt att det tagit 1,5 år innan svar och i dagens läge har undertecknad ett brev som väntar på svar sedan över två månader från bygglovsnämnden. Har varit i kontakt med Stadsarkitekten och efterfrågat svaret men fått till svar att "har inte tid"

Underskrift

Datum Falkenberg 5 oktober 2013
Namnsteckning

Information om behandling av personuppgifter enligt personuppgiftslagen (PUL)

När Du lämnar in ett Medborgarförslag till kommunen kommer dina personuppgifter att antecknas i ett databaserat register. Uppgifterna kommer att sparas hos oss och kan komma att användas i förnyad kontakt. Kommunstyrelsen är personuppgiftsansvarig. Förslagsställarens namn och förslaget publiceras på kommunens hemsida, webb-diariet samt i samband med kallelser och handlingar till kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges sammanträden.

Medborgarförslaget kan lämnas in (Stadshuset, Falkenberg) eller skickas till kommunledningskontoret, se adress ovan.