

Ärende 3: Kontaktlöfte – Strategi, policy och riktlinjer för telefoni och e-post

De flesta har nog erfarenhet av att ha fastnat i kommunens byråkrati. Mejl som vidarebefordras mellan tre-fyra personer för att kunna besvaras är inte ovanligt. Trots flera samtal kommer man inte i kontakt med rätt tjänsteman som kan svara på frågan. I vissa fall blir man inte ens återuppringd eller kontaktad efter att ha talat in ett meddelande på kontaktpersonens telefonsvarare.

I en stor och tungrodd kommun som Botkyrka skapas många hierarkier och den ovan beskrivna situationen riskerar att bli mer regel än undantag. Det vore givetvis bättre om tjänstemännen talade om vart de är och varför de inte svarar istället för att man ska komma till en telefonsvarare som säger att det inte går att nå personen man sökt. Därför är vi positiva till att Botkyrka nu antar en tydlig strategi för telefoni och e-post.

Förutom att anta dessa riktlinjer vore det även bra om kommunledningen studerade hur det fungerar i mindre kommuner. Där behövs inte alltid en särskild policy för hur man ska svara i telefon. Det är snarare en självklarhet att människor ska få snabb återkoppling på frågor och synpunkter. Många gånger räcker det med att ringa ett samtal till berörd tjänsteman för att få frågan besvarad.

I en mindre kommun blir det enklare och mer naturligt för såväl politiker som tjänstemän att möta medborgarna. Relationen blir mer personlig än i en större kommun. Kortare beslutsvägar leder till större personkännedom hos såväl den egna organisationen som hos medborgarna. På så sätt har den mindre kommunen betydligt mer gynnsamma förutsättningar för att snabbt och effektivt återkoppla till medborgarna.

Anders Thorén (TUP)