



Kommunstyrelsen

Svar på motion om autosvar på mail

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta att:

- Motionen avslås.

Ärendebeskrivning

En motion har inkommit med förslag om att införa automatiska svarsmeddelanden vid mottagande av e-post till Askersunds kommun. Motionären lyfter att många medborgare skickar frågor och synpunkter via e-post utan att få någon bekräftelse på att meddelandet har mottagits. Detta kan skapa osäkerhet om ärendet kommit fram.

För att öka transparensen och tryggheten i kontakten mellan medborgare och kommunen föreslås att ett autosvar skickas vid mottagande av e-post till kommunens officiella adresser. Förslaget omfattar samtliga kommunala förvaltningar inom Askersunds kommun samt Sydnärkes Bygg- och miljönämnd, men inte andra gemensamma nämnder där ansvaret åligger respektive hemkommun.

Motionären betonar att ett autosvar inte behöver innehålla någon bedömning eller lösning, utan endast bekräfta mottagandet. Syftet är att skapa tydlighet och förbättra medborgardialogen.

Det är respektive förvaltnings ansvar att säkerställa att inkommande e-post besvaras med ett mottagningsmeddelande, antingen genom autosvar eller personligt svar, beroende på vad som är mest ändamålsenligt utifrån förvaltningens interna rutiner. Det ska alltid garanteras att avsändaren får en bekräftelse på att ärendet mottagits. Hanteringen ska ske i enlighet med förvaltningslagens krav på service och skyndsam handläggning (§6), samt Askersunds kommuns posthanteringsrutiner. Om ovan säkerställs kan förvaltningen avgöra om autosvar eller personligt meddelande är mest lämpligt för bekräftelse på mottagen e-post.

Beredning

Ärendet har beretts av näringsliv- och kommunikationsavdelningen i dialog med kommunens administrativa avdelning för att klargöra vilka åtaganden som gäller enligt gällande regelverk. Avstämning har skett utifrån förvaltningslagens bestämmelser om myndigheters serviceskyldighet, särskilt 6 §, som anger att svar ska ges utan onödigt dröjsmål.

Vid beredningen har även kommunens interna rutin för posthantering beaktats. I rutinen anges att ”frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt enligt förvaltningslagen. Det är därför viktigt att inkommen e-post öppnas – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. Om du inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren senast efterföljande arbetsdag, ska du meddela att du har mottagit e-postmeddelandet och be att få återkomma med konkret svar eller besked snarast möjligt.”

Inga externa remissinstanser har tillfrågats i detta skede, och ärendet har inte skickats på remiss till andra nämnder eller samverkats med fackliga parter, då det bedömts som en administrativ fråga.

Finansiering

Att avge det föreslagna svaret innebär ingen direkt ekonomisk påverkan på kommunen.



Kommunledningsförvaltningen

Joakim Ljungqvist
Kommundirektör

Sofia Fredriksson
Näringsliv- och kommunikationschef

Bilagor

- Motion

Beslutet skickas till

- Samtliga förvaltningschefer
- Administrativa avdelningen
- Näringsliv-och kommunikationschef