



Enkel fråga – Gävle kommuns kundtjänst

Till ansvarigt kommunalråd

Gävle kommun har sedan en tid tillbaka infört "en väg in" för att komma i kontakt med kommunen. Via telefon ringer man ett nummer och väljer genom tonval den sektor man söker för att komma till receptionist. Via Gävle kommuns hemsida är man även hänvisad till att välja baserat på de olika sektorerna. Dessa båda vägar att komma i kontakt med Gävle kommun har visat sig vara en flaskhals jämfört med tidigare system. Receptionister lämnar dessutom inte ut direktnummer, och svarar inte personen när du blir framkopplad är du återigen hänvisad till att genomgå samma procedur, många gånger med lång telefonkö.

Samma visa är det på hemsidan. Det finns inget tydligt systematiskt sätt man kan söka efter ansvariga kontaktpersoner på kommunen. Det är som om inga fysiska personer längre är nåbara. Det här är i sig ett demokratiproblem. En kommun ska stå till invånarnas förfogande, vara transparenta och lätta att komma i kontakt med och få hjälp. Gävle kommun misslyckas här, trots sin nya förbättrade kundtjänst. På många av sektorernas sidor på webben kan du som kommuninvånare hjälpa till genom att lämna synpunkter och klagomål eller informera om något gått fel. Men det fungerar inte omvänt. Det är svårt att få den där vägen in till en fysisk person som bemöter och hjälper kommuninvånaren.

- Med anledning av ovanstående önskar jag veta om kommunalrådet anser att det här är ett bra bemötande av våra kommuninvånare?
- Är kommunalrådet beredd att agera för att våra tjänstemän återigen ska vara tillgängliga för våra kommuninvånare på ett enkelt sätt?

Ann-Charlotte Granath, kommunfullmäktigeledamot (M)