

# Riktlinje

## Service och öppettider inom kultur- och utbildningsförvaltningen

---

Typ av styrdokument: riktlinjer  
Beslutande instans: kultur- och utbildningsnämnden  
Datum för beslut: AAA-MM-DD  
Diarienummer: XX

Gäller för: kultur- och utbildningsförvaltningen  
Giltighetstid: tillsvidare  
Revideras senast: vid behov  
Dokumentansvarig: administrativ chef

# Service och tillgänglighet

## Inledning

Enligt förvaltningslagen (2017:900) 6 § ska en myndighet se till kontakten med enskilda blir smidigare och enkla. Myndigheten ska ge sådan hjälp att den enskilda kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål. Utan dröjsmål innebär i de allra flesta fall att den enskilde ska få svar direkt när denne kontaktar kommunen, och allra senast inom 24 timmar under helgfria vardagar. Detta gäller i all verksamhet som Alingsås kommun bedriver, både vid handläggning av och beslutsfattande i enskilda ärenden samt vid övrig kontakt eller service.

Enligt förvaltningslagen 7 § om tillgänglighet ska myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas. Det innebär att kommunen ska hålla öppet och vara tillgänglig för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Med tillgänglighet menas fysiska besök samt tillgänglighet på telefon och e-post. Det ska finnas en möjlighet att fysiskt lämna in och begära ut allmänna handlingar, det räcker inte att det hänvisas till ett telefonnummer eller mailadress. Tillgänglighet att besvara telefon och e-post kan vara längre än öppettider för fysiska besök.

I kommunens riktlinje för service och bemötande i Alingsås kommun anges riktlinjer för kontakt med allmänheten som ska följas av alla medarbetare.

## Förvaltningens funktionsbrevlådor

Förvaltningens funktionsbrevlådor ska bemannas alla helgfria vardagar minst 08:00-16:00.

## Förvaltningskontor

För förvaltningskontoret innebär detta ordinarie öppettid från 08:00 till 16:00. Vid behov av avvikande öppettider beslutar administrativ chef, eller dess ersättare, om dessa. Det kan vara vid kompensutveckling för hela personalgruppen, semester och/eller klämdagar. Dock ska förvaltningskontoret som minst vara öppet tre timmar per helgfri vardag. Tillfällig ändring av öppettider anslås på förvaltningskontorets dörr.

Vid utlämnande av allmän handling utanför ordinarie öppettider hänvisas utlämning till Rådhuset. Förvaltningen ansvarar dock för att ta fram begärda handlingar.

## Receptioner verksamhet utbildning

Receptionerna inom verksamhet utbildning ska vara tillgänglig för allmänheten och elever under verksamhetstid. Receptionerna behöver inte vara fysiskt bemannade under perioder skolan inte har ordinarie verksamhet. Dock ska medarbetare vara tillgängliga att besvara

telefon och e-post under kontorstid (08:00-16:00) på helgfria vardagar. Verksamhetschef beslutar om avvikande öppettider.

## **Öppettider publika verksamheter**

Kultur- och utbildningsförvaltningen ska tillhandahålla generösa öppettider för besökare och medborgare för de publika verksamheterna: kulturhuset, biblioteksfilialer, museet, turistinformationen, Nolhaga Parkbad, Lantgården och Ungdomsverksamheten. Där inkluderat MerÖppet för möjliga verksamheter.

Öppettiderna ska anslås i god tid och tydligt på hemsidan samt om möjligt verksamhetens fysiska plats. Ordinarie och avvikande öppettider beslutas av verksamhetschef.