

6 Vedlegg

Til Larvik kommunes innbyggere

Dette er et ferdig frankert kort, som kan benyttes til å melde fra om kommunale saker du er opptatt av.

Alle meldingene blir registrert. Din melding blir sendt ansvarlig for den tjenesten du har kommentarer, spørsmål, forslag til, eller vil klage på.

Du kan sende kortet anonymt, dersom du ønsker det.
 Ønsker du tilbakemelding må du oppgi navn, adresse og telefon.

Du kan også ta kontakt ved å ringe grønt nr. 80080530. Telefonen er tilknyttet kommunens Servicesenter og er betjent i Servicesenters åpningstid.

Meldingskortet kan fås servicesenteret og kommunale kontorer. Det kan hentes på kommunens internettside: www.larvik.kommune.no.

Kortet kan returneres elektronisk, pr post eller pr telefaks: 33 17 10 01.

Kommunen kan også kontaktes ved bruk av E-mail. Adressen er: servicesenteret@larvik.kommune.no

Med hilsen

Øyvind Riise Jenssen
Ordfører

Brett kortet her



Larvik
kommune



Kan sendes
Ufrankert i
Norge.
Adressaten
vil betale
porto

Svarsending
Avtale nr. 321230/132

Larvik kommune
Servicesentert,
Postboks 53
3251 LARVIK

Rutiner meldeordningen

Servicesenteret har fra 010101 ansvar for meldeordningen, herunder løpende drift og oppfølging,

Rutiner:

- Mottak, registrering samme dag og videresending av meldingen foretas av Servicesenteret. Det vises til egne regler for registrering.
- Alle meldinger der det er oppgitt telefon skal kontaktes tilbake. Dette gjelder også ros. Alternativt kan det sendes kort, for eksempel "vi takker for hyggelig melding og den er videreformidlet til de ansatte ...osv"
Det bør tas kontakt også i de tilfeller der det stilles konkrete spørsmål og det ikke er oppgitt telefon, men er oppgitt navn og adresse.
Når man har vært i dialog med melder gis beskjed til den som har oversendt meldingen. Det må fremgå dato for kontakt med melder, eventuelle tiltak og om melder var fornøyd med tilbakemeldingen. Den som har sendt meldingen legger inn i databasen dato og resultatet av kontakten. Meldingen registreres som avsluttet.
- Alle meldinger, også anonyme skal gis samme seriøse behandling i enheten.
- Meldinger som ikke hører til kommunens resultatenheter: Servicesenteret tar kontakt med melder og spør om det er greit at deres melding oversendes til for eksempel politisk nivå v/ordfører, trygdekontor, Mitt Sentrum, mv. Det registreres samtidig i databasen at det har vært kontakt med melder, dato for dette og om melder var fornøyd med at meldingen videresendes. Det må i fritekst legges inn hvor meldingen er videresendt og hva man har blitt enige om, for eksempel videre tilbakemelding til melder. Meldinger som tilhører politiets ansvarsområde trafikale forhold, meldinger vedr. fylkesvei/riksvei sendes KMT, v/leder som tar ansvar for eventuell videresending til rett instans og kontakt med melder.
- Hvis en enhet videresender en melding til en annen enhet (annen ansvarsperson) må beskjed om dette alltid gis til den som har sendt meldingen. Den som har sendt meldingen må da gjøre en endring i databasen for registrerte meldinger der korrekt enhet/ansvarsperson settes inn. Dato for videresending bør fremgå i fritekstfelt.
- Meldinger der melder ikke svarer: Man forsøker å ringe minst 3 ganger innen fristen. Deretter sendes kort til melder med tilbud om å ta kontakt tilbake.
Det må gis tilbakemelding til den som har sendt meldingen om at det er forsøkt ringt, antall ganger ringt og dato for avsendt kort. I databasen registreres dato for avsendt kort, hvor mange man har forsøkt å ta kontakt. Dermed unngår man at saker der det er tatt kontakt og melder ikke svarer, kommer på en forfallsliste.
- Forfallslister tas ut av Servicesenteret hver mandag. Oversikt over evt forfall sendes den enkelte RE-leder med frist ut uken til å "ordne opp" i restanser. Hvis forfall for samme melding kommer på restanselisten også mandag uken etter, sendes melding til Rådmannen.
- Når meldinger kommer på E-post og man ber om E-postsvar tilbake, svares med E-post. E-postsvaret avsluttes med spm om svaret er greit, eller lign. Vi forlanger ikke svar tilbake på det, men det må være ok å avslutte slik at man inviterer til avklaring..
- Forenklet postliste tas ut mandager av Servicesenteret og sendes derfra til postansvarlig i kommunen. Utleveres evt. Interesserte etter forespørsel.
- Mottatte meldekort (også anonyme) tas vare på 3 mnd, kan deretter makuleres.

Til Larvik kommunes innbyggere

Du kan bruke dette meldingsskjema til å melde fra om kommunale saker du er opptatt av.

Alle meldinger blir registrert. Din melding blir sendt ansvarlig for den tjenesten du har kommentarer, spørsmål, forslag til, eller vil klage på.

Du kan sende kortet anonymt, dersom du ønsker det. Ønsker du tilbakemelding, må du oppgi navn, adresse og telefon.

Du kan også ta kontakt ved å ringe Servicesenteret, tlf. 33 17 10 00.

Meldingskortet kan du få i Servicesenteret og ved andre kommunale kontorer. Du kan besvare direkte via Internett ved å fylle ut skjema nedenfor.

Kommunen kan kontaktes via vanlig e-post med adressen servicesenteret@larvik.kommune.no

Med vennlig hilsen

Øvind Riise Jenssen

Ordfør



**Larvik
kommune**

Slik behandler vi meldinger

(Merk at feltene merket med * må fylles ut.)

Meldingen gjelder: (*)

Prøv å være konkret, oppgi navn på skole, institusjon, gate, barnehage osv
Bruk dobbelt linjeskift for avsnitt

Forslag til forbedringer, klager, ros eller ris: (*)

Det er frivillig å oppgi navn, men vil du ha svar må du fylle ut feltene nedenfor:

Navn på innbygger/melder

Adresse

Telefon på dagtid

E-post