

Kommunstyrelsen

Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Förslag till kommunfullmäktige

1. Riktlinjer för service och tillgänglighet antas och gäller från och med 2023-07-01 tills vidare. Riktlinjerna ersätter kommunfullmäktiges beslut 2016-03-17, § 45 - Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att utveckla stöd till nämnderna och bolagen som underlättar efterlevnad av riktlinjerna.

Sammanfattning

År 2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet för att tydliggöra vad som förväntas av medarbetare och chefer inom området. Eftersom förutsättningarna för att leverera service har förändrats sedan dess, föreslås nu att riktlinjerna revideras. Det nya förslaget tar hänsyn till nya lagar och riktlinjer samt integrerar perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt i hela dokumentet. Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar och har skickats på remiss till nämnder, bolag, kommunala pensionsrådet och rådet för funktionsrättsfrågor.

Samtliga nämnder, styrelser och råd förutom valnämnden och Eskilstuna Logistik och Etablering AB har svarat på remissen. Alla nämnder och samtliga bolag ser positivt på riktlinjen med några förslag till revideringar. Bland annat har tidsangivelser för svarstider tagits bort och perspektiv rörande informationssäkerhet och dataskydd har lagts till. Vikten av icke digital service och service och tillgänglighet internt och mellan medarbetare har också förtydligats.

Flera nämnder har påpekat behovet av stöd till chefer och medarbetare samt förbättrad uppföljning för att underlätta efterlevnaden av riktlinjerna. Det arbetet är påbörjat.

Ärendebeskrivning

År 2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2015:451). Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I

riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Förslaget till riktlinjerna har skickats på remiss till samtliga nämnder, bolag, kommunala pensionsrådet och rådet för funktionsrättsfrågor. Alla nämnder har svarat på remissen förutom valnämnden och samtliga styrelser förutom Eskilstuna Logistik och Etablering AB. Råden har gett synpunkter muntligt vid dragningar av riktlinjerna på rådens möten.

Alla nämnder och styrelser ställer sig positiva till riktlinjerna. Några synpunkter har inkommit som bidragit till revidering av förslaget. Exempel på dessa är:

- Tidsangivelser för svarstider har tagits bort och kommer i stället att hanteras i anvisningar eftersom möjligheten att efterleva svarstiderna skiljer sig mellan olika verksamheter.
- Perspektiv rörande informationssäkerhet och dataskydd har lags till.
- Vikten av icke digital service har förtydligats.
- Vikten av service och tillgänglighet internt och medarbetare emellan har förtydligats.

Samtliga synpunkter finns sammanställda i en bilaga, tillsammans med kommentarer om åtgärder.

Utöver det har vissa formuleringar tydliggjorts, vissa svåra begrepp förklarats och språket har till viss del förenklats. Riktlinjerna har setts över så att begrepp som återkommer används på ett konsekvent sätt, till exempel ”invånare och kunder”.

Flera nämnder har lyft behovet av olika former av stöd till chefer och medarbetare, samt förbättrad uppföljning för att underlätta efterlevnaden av riktlinjerna. Det arbetet är under uppstart.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några utökade kostnader.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen.

En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm
Kommundirektör

Eva Norberg
Kommunikationsdirektör

Beslutet skickas till:

Alla nämnder, Eskilstuna Kommunföretag AB, kommunala pensionärsrådet och rådet för funktionsrättsfrågor.

STYRDOKUMENT

Riktlinjer för service och tillgänglighet

| | |
|-------------------------|--|
| Beslutad när | 2023-06-21-22 |
| Beslutad av | Kommunfullmäktige |
| Diarienummer | KSKF/2022:335 |
| Ersätter | Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun (kommunfullmäktige 2016-03-17, § 45) |
| Gäller för | Samtliga nämnder och bolag |
| Gäller fr o m | 2023-07-01 |
| Gäller t o m | Tills vidare |
| Dokumentansvarig | Kommunikationsdirektör |
| Uppföljning | I samband med bokslut |

Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga och ej tidsbegränsade. Om det ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska det beslutas av kommunfullmäktige i annat fall av berörd nämnd.

Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige, i annat fall av berörd nämnd.

Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige, i annat fall av berörd nämnd.

Ämnesområde och bakgrund

Uppgiften för kommunkoncernen, det vill säga Eskilstuna kommun och de kommunala bolagen är att tillhandahålla service till invånare och kunder. Med invånare menas alla som är skrivna i Eskilstuna och med kunder avses i detta fall, alla som nyttjar kommunkoncernens service, till exempel vårdtagare, elever, vårdnadshavare, företagare och besökare. Med service menas alla de tjänster som kommunkoncernen erbjuder och det sätt som tjänsterna utförs på.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om invånare och kunders tillgång till kommunkoncernens service, tjänster, kontaktvägar och besöksytor.

Syftet med riktlinjerna för service och tillgänglighet är att göra det tydligt vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området. Riktlinjerna beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy. I kommunikationspolicyn finns följande övergripande mål för service och tillgänglighet:

Invånare, kunder och verksamma ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, service, tjänster och åtaganden, att de får svar på ärenden och frågor utan onödigt dröjsmål, att de får ett gott bemötande och att kontakten med verksamheterna är enkel, smidig och säker.

Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen och ersätter kommunfullmäktiges beslut 2016-03-17, § 45 - Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun. Riktlinjerna kompletteras med anvisningar och relevanta stöddokument.

Riktlinjer för service och tillgänglighet

Genom god service ska kommunkoncernen hjälpa och underlätta för invånare och kunder att ta tillvara sina intressen inom ramen för kommunkoncernens ansvarsområden. Goda serviceupplevelser bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen och till en mer effektiv hantering av resurser.

Utifrån krav på myndigheter i förvaltningslagen (2017:900) ska kommunkoncernen se till att kontakter med invånare och kunder blir smidiga och enkla och att enskildas behov av hjälp möts, inom ramen för kommunkoncernens verksamhet. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är

lämplig med hänsyn till frågans art och utan dröjsmål. Kommunkoncernen ska också vara tillgänglig för kontakter med invånare och kunder och informera allmänheten om hur och när kontakt kan tas.

Kommunkoncernens service och tjänster ska vara jämställda och jämlika och bidra till att de jämställdhetspolitiska målen nås. Det övergripande målet för jämställdhetspolitiken är att flickor och pojkar, kvinnor och män ha samma makt att forma samhället och sina egna liv.

Invånare och kunder har utifrån diskrimineringslagen (2008:567) samma rätt till god service, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Bakgrund eller var i kommunen de bor ska inte heller spela någon roll.

Kommunkoncernen service och tjänster ska värna invånare och kunders integritet utifrån rådande krav om hantering av personuppgifter och sekretess.

Ansvar och uppföljning

Alla medarbetare har ett ansvar att se till att frågor inom medarbetarens ansvarsområde blir besvarade. Invånare och kunder som har frågor som rör någon annan verksamhet inom kommunkoncernen ska få hjälp att vända sig till rätt instans. Medarbetare ansvarar också för att ha ett gott bemötande och finnas tillgänglig för kontakt i den mån verksamheten kräver.

Det är chefens ansvar att säkra att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten, oavsett kanal. Det är också chefens ansvar att se till att verksamhetens kanaler, kontaktvägar och besöksytor lever upp till kraven i riktlinjerna. Chefer ansvarar även för att följa upp hur deras medarbetare lever upp till riktlinjerna.

Varje styrelse eller nämnd ansvarar för att riktlinjerna följs genom att planera och följa upp verksamheten enligt den systematik som finns för att styra verksamheten.

Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter är första ingången till kommunkoncernen och ska kunna hjälpa invånare och kunder med information, upplysning, vägledning och rådgivning kopplat till kommunkoncernens uppdrag, service, tjänster och åtaganden. Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ansvarar också för att följa upp att kontaktcentret lever upp till riktlinjerna.

Det övergripande ansvaret för utveckling och uppföljning av processen service och tillgänglighet ligger hos kommunledningskontoret.

Uppföljning av riktlinjerna ska ta hänsyn till ett könsperspektiv och statistik ska så långt som möjligt vara könsuppdelad. Detta för att kunna

kvalitetssäkra service, tjänster och bemötande utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

I anvisningar för service och tillgänglighet beskrivs mer ingående vad som ska följas upp och med vilket tidsintervall.

Kontaktvägar

Det ska vara lätt för invånare och kunder att komma i kontakt med kommunkoncernen och dess verksamheter. Det betyder att det behöver finnas flera olika sätt att nå verksamheter och medarbetare, till exempel genom personliga möten, telefon, e-post, brev och via digitala tjänster.

Alla verksamheter behöver säkra att det går lätt att kontakta dem, genom att erbjuda kontaktvägar utifrån invånare och kunders behov.

Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ska säkra att det är enkelt och smidigt att ta en första kontakt med kommunkoncernen.

Alla tjänstetelefoner, anknytningsnummer och funktionsadresser ska vara anslutna till kommunens respektive bolagens telefonisystem och ha ett telefonnummer i kommunens respektive bolagens nummerserie. Alla e-postadresser ska ligga inom kommunens domän eskilstuna.se alternativt bolagens domäner.

Kontaktvägar som inte är aktiva ska omgående avslutas eller avvecklas.

Öppenhet med kontaktinformation

Som princip ska kommunkoncernen vara öppen med kontaktinformation till samtliga medarbetare och verksamheter eftersom detta är allmän handling. Undantaget är medarbetare med skyddad identitet eller medarbetare som arbetar med särskilt känsliga frågor, som gör att kontakten ska ske via verksamhetens kontaktvägar.

Webbplatsen eskilstuna.se och bolagens webbplatser ska tydligt deklarerat vem som ansvarar för en verksamhet eller en tjänst, tillsammans med rekommenderade kontaktvägar.

Den interna telefonboken ska vara uppdaterad med aktuella kontaktuppgifter till medarbetare och verksamheter.

Telefontider, öppettider och bevakning av kontaktvägar

Telefon- och öppettider ska så långt som möjligt vara anpassade efter invånare och kunders behov.

Det ska vara tydligt för den som kontaktar kommunkoncernen när verksamheten kan nås. Öppettider för verksamheternas olika kontaktvägar och besöksytor ska finnas att hitta på kommunkoncernens webbplatser.

Informationen ska vara uppdaterad, även under semestrar och annan längre frånvaro.

Kontaktvägar ska bevakas på det sätt som krävs för att målen om svarstider kan nås.

Telefonköer och funktionsadresser

En telefonkö innebär att personer som ringer på anknytningen, det vill säga telefonnumret, hamnar i en kö om medarbetaren är upptagen i ett annat samtal. En funktionsadress är en e-postadress som flera medarbetare har tillgång till.

Verksamheter riktade till invånare och kunder, till exempel skolor, vård- och omsorgsboenden och muséer, ska ha en anknytning med telefonkö, samt en funktionsadress.

Handläggare som har mycket kontakt med invånare och kunder kan också ha behov av att ha en personlig telefonkö för att underlätta för personer som ringer.

Besöksytor

Invånare och kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter.

Besöksytor avser alla de lokaler i kommunkoncernen som tar emot besök från invånare och kunder och svarar på deras frågor, till exempel kundcenter, receptioner, mötesplatser och bibliotek.

Det ska vara lätt att ta sig till och från kommunens verksamheter. Kommunkoncernens lokaler ska ha tydlig skyltning i enlighet med kommunens eller bolagets grafiska profil. Skyltar ska vara välplacerade med tydlig text så att personer med nedsatt syn kan hitta rätt i byggnaden. Där det är relevant ska öppettiderna finnas uppsatta vid ingången till lokalen/verksamheten. Kallelser till möten ska ge den information som personen behöver för att på egen hand hitta till rätt plats.

Entréerna ska vara välkomnande och anpassade för personer som använder rullstol, rullator eller andra hjälpmedel. Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunkoncernens lokaler som är öppna för allmänheten. Besökare ska kunna förflytta sig säkert och självständigt och hitta dit de ska. Djur eller växter som kan skapa problem för personer med allergi, ska inte finnas.

Utrymningsvägar vid brand eller annan olycka ska vara tillgängliga för alla oavsett funktionsförmåga. Det ska gå att uppfatta utrymningslarm och information i samband med utrymning.

Lokaler ska i övrigt följa de anvisningar som gäller för kommunen och bolagen.

Självservice

Invånare och kunder ska uppleva kommunkoncernens självservice som enkel, hjälpsam och säker.

Med självservice avses den information och de digitala tjänster som kommunkoncernen tillhandahåller med syfte att svara på invånares och kunders frågor och hantera deras ärenden utan personlig kontakt.

Information på kommunkoncernens webbplatser och appar ska

- tillhandahålla rekommenderade kontaktvägar för respektive verksamhet eller tjänst
- ha information som är aktuell och korrekt
- ha en tydlig information om verksamheternas uppdrag och servicenivåer.

E-tjänster

Kommunkoncernen ska tillhandahålla enkla och säkra e-tjänster till invånare och kunder.

För varje e-tjänst ska det tydligt framgå

- vem tjänsten är till för
- vilka steg som ingår i processen
- en uppskattning av eventuell handläggningstid
- eventuella avgifter
- hur beslut tas
- var status och beslut i ärendet kommer att meddelas
- kontaktuppgifter vid fel eller vid frågor.

Alla kommunens e-tjänster ska gå att hitta via eskilstuna.se. Bolagens e-tjänster ska gå att hitta på respektive bolags webbplats.

Plattformer för självservice

Kommunens och bolagens webbplatser, appar och e-tjänstesystem är plattformar för självservice. Plattformarna ska följa lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretessfrågor och informationssäkerhet.

Kommunkoncernens digitala gränssnitt som riktar sig till invånare och kunder ska följa kommunens och bolagens respektive grafiska profiler, samt leva upp till rådande lagkrav för tillgänglighet till digital offentlig service.

Vid de tillfällen som inloggning behöver ske ska detta ske på ett både användarvänligt och säkert sätt. Standardiserade lösningar för inloggning ska eftersträvas.

Ärendeprocesser ska så långt som möjligt digitaliseras, automatiseras och effektiviseras för att invånare och kunder ska kunna få svar eller beslut så snabbt som möjligt och för en god hantering av kommunkoncernens resurser.

Svar på frågor och ärenden

Det ska vara tydligt för invånare och kunder hur snabbt de kan förvänta sig ett svar på sin fråga eller ärende. Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål och med frågeställarens behov i fokus.

När ett svar på en fråga ges ska det vara tydligt vem det är som svarar och hanterar eventuella följdfrågor. Kontaktuppgifter för eventuella följdfrågor ska ges i svaret.

Svar på frågor och ärenden ska utgå från att frågeställaren ska förstå svaret eller beslutet. Svaret ska ta hänsyn till frågans art, frågeställarens behov av hjälp och kommunkoncernens ansvar.

Ibland fattas beslut som är negativt för den enskilde. Genom att förklara beslut och när det är möjligt, vägleda till alternativa lösningar eller överklagan, kan en rättssäker myndighetsutövning kombineras med god service.

Bemötande

Invånare och kunder ska uppleva ett gott och respektfullt bemötande i kontakten med kommunkoncernens medarbetare. Hur invånare och kunder upplever kontakten med medarbetare är avgörande för deras förtroende för Eskilstuna kommunkoncern.

Kommunkoncernens verksamheter ska ge ett lika gott bemötande till alla, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Den som ytterst ansvarar för en verksamhet ansvarar för att motverka diskriminering och att vidta åtgärder om så sker.

Utgångspunkten i mötet är att vara lyhörd för vad invånaren och kunden vill och behöver. Invånare och kunder ska känna sig trygga och hörda i kontakten med kommunkoncernen. Detta är särskilt viktigt i kontakten med personer som befinner sig i kris.

Ett gott möte sker när vi har ett uppskattande och hållbart förhållningssätt, är tydliga och konkreta när vi uttrycker oss samt kan skilja mellan fakta, tankar och känslor.

Ett hållbart förhållningssätt innebär att vi tillämpar en jämställd, jämlik och inkluderande kommunikation där vi tar hänsyn till ett genus- och mångfaldsperspektiv och arbetar utifrån alla människors olika förutsättningar, samt lika rättigheter och värdighet.

Utveckla service och tjänster

Utveckling av tjänster och service ska ske utifrån användarens behov. Därför behöver användare vara involverade i skapandet av nya eller utveckling av befintliga lösningar.

Principen om universell utformning ska tillämpas i utveckling av tjänster och service. Det innebär ett sätt att skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt från början och att minska behovet av individuella lösningar riktade till, exempelvis personer med funktionsnedsättning.

För att digitala tjänster inte ska utvecklas till en angelägenhet enbart för datorvana personer med full funktionsförmåga måste webbplatser och e-tjänster utformas så att alla har möjlighet att använda dem utifrån sina förutsättningar. Det ökar möjligheten för alla att bli mer självständiga i kontakten med kommunkoncernen. Utvecklingen ska ske med hänsyn till rådande krav för tillgänglighet till digitala tjänster och gränssnitt.

Hänsyn behöver även tas till att personer som inte har tillgång till digitala kontaktvägar också måste ha möjlighet att kunna nyttja tjänsten.

Utveckling av kommunkoncernens service och tjänster ska alltid värna om individers integritet och beakta eventuella behov av skydd av information. Digitala tjänster och service ska ta hänsyn till rådande krav på dataskydd, det vill säga skydd av personuppgifter.

I utvecklingen av kommunkoncernens service och tjänster ska ett jämställdhetsperspektiv integreras. Det innebär att både flickor och pojkar, kvinnor och mäns behov ska tas tillvara, samt att förutsättningar och konsekvenser ska undersökas med målet att öka jämställdheten i servicen och tjänsterna.

Synpunkter, idéer, förslag och klagomål är en viktig resurs för att utveckla tjänster och service. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter på kommunkoncernens verksamheter. Det ska även vara enkelt att få återkoppling, om personen så vill, på de synpunkter hen har lämnat.

Språk

Kommunkoncernen ska i kommunikation med invånare och kunder sträva efter att bli förstadd, därför ska klarspråk användas. Enligt språklagen (2009:724) innebär detta att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Språket ska även följa svenska skrivnormer och kommunens skrivhandledning.

Eskilstuna kommun ingår i förvaltningsområdet för finska språket. Enskilda har därför rätt att använda finska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med kommunen, som då är skyldig att ge ett muntligt svar på finska.

Eskilstuna direkt ska sträva efter att erbjuda service på de vanligaste modersmålen hos nyanlända i Eskilstuna. Kommunen ska vid myndighetsutövning samt vid behov erbjuda tolk. Personer med teckenspråk som modersmål ska erbjudas teckenspråkstolk.

Information kan behöva översättas till andra språk. Bedömningar om när detta ska ske ska göras utifrån ett mottagarperspektiv, samt utifrån vad som är administrativt möjligt. Detta gäller även teckenspråk och lättläst.

Intern service

Den interna servicen har till uppgift att stödja och underlätta för dem som arbetar närmast kommunens invånare och kunder. Direkt och indirekt är alla medarbetare del av kedjan som möter invånare och kunder. Det innebär att även tillgänglighet mellan medarbetare är avgörande i leveransen av kommunkoncernens service.

Ett serviceinriktat förhållningssätt ska därför gälla såväl inom den egna organisationen, mellan verksamheter inom kommunkoncernen och som till de som nyttjar kommunens service och tjänster. Samma syn på service gäller oavsett tid, plats eller verksamhet.

Gällande lagstiftning och annan rättslig reglering

Myndigheters serviceskyldighet utgår från förvaltningslagen.

Kommunkoncernens service måste ta hänsyn till diskrimineringslagen. Enligt lagen finns ett förbud mot diskriminering när offentligt anställda möter allmänheten.

Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724) påverkar kommunens service på olika språk.

Krav på tillgänglighet vad gäller digitala tjänster och gränssnitt finns reglerat i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937), samt tillgänglighetsdirektivet (SOU 2021:44).

Informations- och datahantering kopplat till service och tillgänglighet regleras bland annat i EU:s dataskyddsförordning (2016/679), lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, tryckfrihetsförordningen (1949:105), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), arkivlagen (1990:782) och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy och kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet. Riktlinjen relaterar också till Eskilstuna kommuns kvalitetspolicy och riktlinjer för information och kommunikation.

Informationssäkerhet regleras i riktlinjer för informationssäkerhet (KSKF/2020:360), samt riktlinjer för behandling av personuppgifter (KSKF/2018:47).

/Adressat/

Riktlinjer för service och tillgänglighet KSKF/2022:335 – sammanställning remissvar och synpunkter med kommentarer om åtgärder

Nedan finns nämnderna och bolagens synpunkter från deras yttranden, tillsammans med kommentarer om hur synpunkterna är omhändertagna. Sist i dokumentet finns synpunkter som har inkommit utöver nämndernas yttranden. Även där finns kommentarer om hur synpunkterna har tagits omhand.

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden

AVN anser att policy och samtliga riktlinjer bör slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument framför allt för att förenkla för mottagarna.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar inte AVN:s synpunkt. Att slå samman dokumenten riskerar att försämra överskådligheten och försvåra för målgrupperna att hitta det som är relevant i den givna situationen. Avgörande för målgrupperna är att innehållet presenteras på ett överskådligt sätt på Internportalen och där koppla direkt till det stöd som vid behov finns att få.

AVN vill påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav som hindrar verksamheter i dess utvecklingsarbete.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt, men det föranleder ingen ändring i riktlinjerna för service och tillgänglighet.

AVN ställer sig frågande till huruvida begreppet kund är ett fastslaget begrepp för denna målgrupp.

Kommentar: Kund som begrepp är fastslaget i organisationens värden som beslutades den 13 april 2023. I tjänsteskrivelsen till beslutet står följande:

”Vi har valt bort ordet brukare då det inte alltid varit uppskattat av de vi är till för. Det är svårt att hitta ett ord som innefattar alla vi är till för; elever, studenter, vårdtagare, klienter, patienter, anhöriga, företagare, besökare med flera. Vi har även prövat ordet användare och mottagare, men då saknas det aktiva medskapandet. Vi har kvar invånare som står för våra skattebetalares fokus, kund som står för de som tar del av vår service och våra tjänster. Vi är medvetna om att alla inte ser sig som kunder eftersom de inte alltid valt den kommunala tjänsten eller verksamheten. I alla övriga skrivningar har vi därför valt att använda ”de vi är till för”. I riktlinjerna för service och tillgänglighet väljer vi därför att använda kund som begrepp.

AVN ser det som en orimlig förväntan att alla medarbetare ska kunna ansvara för att besvara alla frågor inom sitt ansvarsområde. En rimligare förväntan är att medarbetare har ett ansvar för att se till att frågor inom medarbetarens ansvarsområde blir besvarade.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt och meningen har formulerats om efter förslag.

Att besökare ska ha möjlighet att självständigt förflytta sig på kommunala besöksytor är inte fallet på de besöksytor som kräver högre säkerhet, såsom ekonomiskt bistånd. Här hämtas besökare upp av handläggare på besöksytan för att tillsammans ta sig till besöksrum.

Kommentar: Meningen "Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunens offentliga lokaler." har ändrats till "Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunkoncernens lokaler som är öppna för allmänheten." Det är såklart inte meningen att alla besökare ska kunna ta sig in var som helst på egen hand, men däremot ska våra entréer och besöksytor som är öppna för allmänheten vara tillgängliga. Även de lokaler som kunder behöver besöka ska vara tillgängliga på så sätt att man ska kunna ta sig fram i dem utan fysiska hinder. Kommunledningskontoret anser att det finns beskrivet i andra anvisningar som gäller för lokaler och behöver inte förtydligas här.

AVN påpekar att de angivna svarstiderna kring e-post och telefon behöver vara anpassade efter verksamhetens och funktionens uppdrag. Förslaget är att skrivningen omformuleras till att e-post och telefon ska besvaras skyndsamt och med invånarens/avsändarens behov i fokus.

Kommentar: Tidsangivelserna har tagits bort med hänsyn till synpunkten. Tidsangivelser kommer i stället att hanteras i kommande anvisningar. I riktlinjerna står nu endast att "Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål och med frågeställarens behov i fokus."

I riktlinjen har den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvar för att medarbetarna inom verksamheten inte diskriminerar någon. Ett rimligt åtagande är att den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvarar för att motverka diskriminering och att vidta åtgärder om så sker.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt och meningen har formulerats om efter förslag.

Eskilstuna ingår som förvaltningsområde för det finska språket. I riktlinjen påtalas att det ska vara möjligt att kontakta kommunen på finska i alla kanaler. AVN ser det som ett för långtgående krav i det fall detta gäller samtliga kanaler såsom lärportaler och e-tjänster.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt och stycket har formulerats utifrån vad kommunens ansvar är gällande finskt förvaltningsområde.

AVN anser att det finns tolkningsutrymme kring vilka frågor som är av kommunikationskaraktär respektive HR-karaktär i riktlinjen. Detta specifikt kring bemötandeavsnittet där bland annat diskrimineringsfrågan tas upp.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar inte AVN:s synpunkt. Vi ser helst att bemötande hanteras i en riktlinje i stället för flera. Kommunikation har samarbetat med bland annat avdelningen Social hållbarhet på kommunledningskontoret i framtagandet av riktlinjen, då Social hållbarhet hade tänkt att ta fram en riktlinje för bemötande. KLK HR har också fått tycka till om riktlinjerna.

Eskilstuna kommunföretag

Kfast påpekar att det kan vara svårt att säkerställa svarstider på 2 minuter.

Kommentar: Tidsangivelserna har tagits bort med hänsyn till synpunkten.

Tidsangivelser kommer i stället att hanteras i kommande anvisningar. I riktlinjerna står nu endast att ”Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål och med frågeställarens behov i fokus.”

Eskilstuna Energi och Miljö menar att det kan bli svårt att säkerställa att statistik levereras könsuppdelad. Detta bland annat då kunder inte alltid måste identifiera sig för att ställa frågor till bolaget.

Kommentar: Riktlinjerna är formulerade så att ”Uppföljning av riktlinjerna ska ta hänsyn till ett könsperspektiv och statistik ska *så långt som möjligt* vara könsuppdelad.” Kommunledningskontoret anser att formuleringen ”så långt som möjligt” reglerar detta.

Eskilstuna Energi och Miljö anser att det kommer att vara svårt att säkerställa att återkoppling på ärenden via e-tjänster sker inom en dag.

Kommentar: Tidsangivelserna har tagits bort med hänsyn till synpunkten.

Tidsangivelser kommer i stället att hanteras i kommande anvisningar. I riktlinjerna står nu endast att ”Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål och med frågeställarens behov i fokus.”

Eskilstuna Energi och Miljö påpekar att bolagen historiskt varit undantagna från krav om service på finska utifrån finskt förvaltningsområde. Bolaget ser flerspråkighet som en bra färdighet vid rekrytering men kan i dagsläget primärt leva upp till svenska och engelska som språk vid kontakt oavsett kanal.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar bolagets synpunkt. Stycket är förtydligat så att det framgår att det är Eskilstuna kommun det gäller och inte kommunkoncernen. Det är också specificerat att man har rätt att kontakta kommunen skriftligt och muntligt på finska och få ett muntligt svar. Bolagens kontaktcenter är struket i stycket om modersmål hos nyanlända.

Destination Eskilstuna beslutade att ställa sig bakom förslaget till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet utan ytterligare synpunkter.

Eskilstuna Logistik och etablering har enligt fastställd rutin för remisshantering tagit beslut om att avstå från att svara på remissen då den ej bedöms ingå i bolagets uppdrag och prioriterade områden.

Förskolenämnden, Grundskolenämnden och Gymnasienämnden

Nämnderna FSN, GSN och GN ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar nämndernas synpunkt och ett stycke om informationssäkerhet och dataskydd finns nu med under rubriken ”Riktlinjer för service och tillgänglighet” samt ”Utveckla service och tjänster”.

Kultur- och fritidsnämnden

KFN påpekar att det måste finnas flera olika möjligheter än de digitala för att få svar på frågor, använda e-tjänster och självservice. Kommunkoncernen har en viktig roll att i att stävja digitalt utanförskap och att nå och ge stöd till de personer som sällan eller aldrig använder internet.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar KFN:s synpunkt. Vi har lagt till ”brev” som exempel under kontaktvägar och under rubriken ”Utveckla service och tjänster” finns nu även ett stycke om utveckling av icke-digitala tjänster.

KFN anser att ordet ”kö” inte är ett välkänt begrepp i organisationen. Det behöver förklaras.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar KFN:s synpunkt och en förklaring är tillagd. Det finns nu även en förklaring av vad en ”funktionsadress” är.

Miljö- och räddningstjänstnämnden

MRN har reagerat på meningen ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, gäller även i den roll då kommunkoncernen bedriver myndighetsutövning.” Nämnden anser att tonen i meningen utgår från ett negativt nuläge kring myndighetsutövning, så Miljö- och räddningstjänst nämnden föreslår: ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla gäller alla våra tjänster och blir ytterst viktigt när vi bedriver myndighetsutövning.”

Kommentar: Kommunledningskontoret håller med om MRN:s synpunkt och stycket är borttaget helt eftersom det egentligen inte tillförde någon mening utifrån det som redan står.

MRN ser även att förväntan på service och tillgänglighet mellan medarbetare förtydligas i texten. Direkt och indirekt är alla medarbetare del av kedjan som möter kund, invånare, besökare. Det betyder att även den indirekta tillgängligheten mellan medarbetare är avgörande i leveransen av vår service.

Kommentar: Kommunledningskontoret håller med om MRN:s synpunkt och stycket om ”Intern service” har förtydligats med dessa meningar. ”

Servicekommittén

SEN skriver att de har deltagit i framtagandet och ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

Socialnämnden och överförmyndarnämnden

SN påpekar att begreppen invånare, brukare, kunder och näringsliv inte används konsekvent genom hela riktlinjen.

Kommentar: Kommunledningskontoret håller med om SN:s synpunkt. Nu används endast ”invånare och kunder” i dokumentet. Dessa begrepp finns också förklarade i början av dokumentet. Brukare och näringsliv/företagare ingår i begreppet ”kund”.

SN ställer sig undrande till vad det innebär att handläggare har mycket kontakt med invånare och behöver ha en anknytning med personlig kö.

Kommentar: Begreppet ”kö” förklaras nu och skrivs som ”telefonkö”. Meningen om att handläggare som har mycket kontakt med invånare ska ha en personlig kö har skrivits om till ”Handläggare som har mycket kontakt med invånare och kunder kan också ha behov av att ha en personlig telefonkö för att underlätta för personer som ringer.”

SN poängterar att det behöver finnas andra alternativ än digitala kommunikationssätt för att komma i kontakt med kommunen. Samtliga invånare har inte möjlighet till exempelvis Bank-ID.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar SN:s synpunkt och avsnittet om kontaktvägar har förtydligats genom att även nämna ”brev” som exempel på kontaktvägar. ”Telefon” fanns sedan tidigare som exempel. I avsnittet om att ”Utveckla service och tjänster” finns nu ett stycke om att hänsyn behöver tas till personer som inte har tillgång till digitala kontaktvägar.

SN vill uppmärksamma frågan om hur ställda krav säkerställs samt vilket stöd som förvaltningarna kan ges för att efterleva riktlinjerna.

Kommentar: I riktlinjerna står det att kommunledningskontoret har ”det övergripande ansvaret för utveckling och uppföljning av processen service och tillgänglighet”. Det innebär att kommunledningskontoret ansvarar för att följa upp riktlinjerna ur ett övergripande perspektiv, samt säkra att förvaltningarna får stöd i att göra de förbättringar som behöver göras. Styrelser och nämnder ansvarar för att planera och följa upp verksamheten för att säkerställa att riktlinjerna kan efterföljas.

Stadsbyggnadsnämnden

SBN påpekar brister med nuvarande Servicemätning och anser att om det är möjligt så bör en tydligare uppdelning mellan Eskilstuna direkt och verksamhet göras i statistiken för att se var utveckling behövs.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar SBN:s synpunkt. Servicemätningen kommer att ses över till 2024 för att vi ska kunna följa upp riktlinjerna på ett bättre sätt än idag. Synpunkten föranleder dock ingen ändring i riktlinjerna.

SBN påpekar att det under avsnittet ”Telefonköer och funktionsadresser” framgår att handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö. Denna formulering bör kompletteras för att förtydliga vad som bedöms vara mycket kontakt. Dessutom bör riktlinjen kompletteras med att det avser om inte andra åtgärder har införts, till exempel telefontider och/eller telefonkö till verksamhetsanknytning. Det bör vara lämpligt att i varje enskilt fall göra en bedömning om personlig kö behövs och anses lämpligt, eller om andra lämpligare åtgärder har införts eller föreslås införas.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar SBN:s synpunkt. Meningen om att handläggare som har mycket kontakt med invånare ska ha en personlig kö har skrivits om till ”Handläggare som har mycket kontakt med invånare och kunder kan

också ha behov av att ha en personlig telefonkö för att underlätta för personer som ringer.”

Torshälla stads nämnd

Torshälla stads nämnd är positiv till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet och anser att den är tydlig och med lämplig omfattning, men ställer sig bakom KFN och SBN:s yttranden.

Vård- och omsorgsnämnden

VON undrar varför myndighetsutövningen specificeras och ingen annan verksamhet, i serviceansvaret?

Kommentar: Kommunledningskontoret håller med om VON:s synpunkt och stycket är borttaget helt eftersom det egentligen inte tillförde någon mening utifrån det som redan står.

VON önskar en komplettering under avsnittet ”Bemötande” i första meningen i tredje stycket med ”Utgångspunkten i mötet är att vara lyhörd för vad invånaren, kunden eller besökaren vill och behöver, då särskilt i möten med människor i kris”

Kommentar: Kommunledningskontoret håller med om VON:s synpunkt och stycket har kompletterats med detta.

VON ser svårigheter att alltid leva upp till ambitionsnivån att verksamheterna ska återkoppla missade telefonsamtal inom en timme och/eller att medarbetare ska återkoppla inom en arbetsdag. VON anser också att det behöver göras en skillnad vad gäller återkoppling för verksamheter som har ”kontorstid” med öppettider och dygnet-runt-öppna verksamheter. Slutligen anser VON att handläggningstid kan vara svår att återkoppla redan första dagen, det beror till stor del på utredningens karaktär.

Kommentar: Tidsangivelserna och krav på återkoppling om handläggningstid har tagits bort med hänsyn till synpunkten. Tidsangivelser kommer i stället att hanteras i kommande anvisningar. I riktlinjerna står nu endast att ”Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål och med frågeställarens behov i fokus.”

Kommunledningskontoret

Kommunledningskontoret menar att formuleringar kring kön och diskrimineringsgrunder behöver ses över. Flickor och pojkar, kvinnor och män skrivs inledningsvis i styrdokumentet. Därefter används uttrycket ”oberoende av kön” (= diskrimineringsgrunden kön). För bredare skrivningar som även omfattar trygghet och jämlikhet: oavsett kön, bakgrund och var i kommunen de bor. För att omfatta alla diskrimineringsgrunder lägg till: Ålder, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, funktionsnedsättning, religion eller annan trosuppfattning ska inte heller spela någon roll.

Kommentar: Formuleringar har setts över och ändrats utifrån denna synpunkt. Dock med utgång från den formulering av diskrimineringsgrunderna som står i diskrimineringslagen.

Kommunledningskontoret anser att det övergripande målet som är hämtat från kommunikationspolicy under rubriken ”Ämnesområde och bakgrund” behöver jämställdhet- och jämlikhetsintegreras.

Kommentar: Om detta görs så kommer målet att bli alltför långt, däremot tar riktlinjerna i hög grad hänsyn till jämställdhet och jämlikhet.

Kommunledningskontoret vill att ordningsföljd i meningar om jämställdhet och jämlikhet ändras så att så jämställdhet kommer först.

Kommentar: Meningarna har ändrats utifrån förslag.

Kommunledningskontoret är fundersam över begreppet lika värde då den den korrekta översättningen från FN:s allmänna deklaration om de mänskliga rättigheterna är ”lika i värdighet” och har också lite en annan innebörd. Skulle det fungera i texten?

Kommentar: Texten har ändrats så att den stämmer bättre överens med FN:s allmänna deklaration om de mänskliga rättigheterna.

Kommunledningskontoret menar att i riktlinje för kvalitets- och verksamhetsutveckling i Eskilstuna kommunkoncern är målgruppen våra invånare, brukare, kunder, företagare och besökare (användare) och att vi borde använda samma formulering i båda dokumenten.

Kommentar: Riktlinjerna har utgått från att de begrepp som används i styrdokumentet för organisationens värden, som antogs i april 2023 är ”invånare” och ”kund”. Vi har därför valt att använda samma begrepp här, med samma förklaring.

Kommunledningskontoret menar att det borde vara ett eget stycke som kopplar just till service till företag eller företagservice, med tanke på Sveriges bästa SME-stad så att företags servicen syns tydligt i serviceriktlinjen.

Kommentar: I begreppet ”kund” ingår företagare. Detta är nu förtydligt i början av dokumentet. I övrigt ser vi inte hur servicen bör skilja sig mellan invånare, kund och företag. I planen för SME-företag finns det beskrivet ett särskilt stycke om service och det stämmer bra överens med riktlinjerna för service och tillgänglighet.

Kommunledningskontoret vill att begreppet ”Näringsliv” i det övergripande målet från kommunikationspolicyn behöver ändras till ”företagare”.

Kommentar: Målet är omformulerat och nämner nu i stället ”Invånare, kunder och verksamma”. Förklaring om hur företag ingår i begreppet kunder och verksamma finns i kommunikationspolicyn.

Kommunledningskontoret menar att tidsangivelser i riktlinjen bör tas bort och hanteras i anvisningar i stället.

Kommentar: Tidsangivelserna är borttagna och kommer att hanteras i anvisningar i stället.

Kommunledningskontoret menar att mål som rör den inre effektiviteten saknas.

Kommentar: Detta finns nu tillagt i avsnittet ”Riktlinjer för service och tillgänglighet”, i form av meningen ”Goda serviceupplevelser bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen och till en mer effektiv hantering av resurser.”

Kommunledningskontoret menar att det under ”Ansvar och uppföljning” saknas uppföljning för chefer. Gott bemötande och tillgänglighet saknas för medarbetare.

Kommentar: Meningar om detta finns tillagda.

Eskilstuna direkt

Eskilstuna direkt önskar att det i inledningen av alla kommunens styrande dokument finns hänvisning till kommunens författningssamling.

<https://www.eskilstuna.se/kommun-och-politik/ta-del-av-beslut/forfattningssamling>

Kommentar: Då riktlinjerna är politiskt beslutade och ämnas hålla över en längre tid använder vi inte länkar som kan förändras. Däremot ska alla kommunens styrande dokument finnas att hitta i författningssamlingen.

Eskilstuna direkt menar att begreppen jämställd och jämlik används olika i dokumentet och till synes slumpartat. Det skulle kunna formuleras på ett övergripande sätt att allt som rör kommunens service och tillgänglighet ska vara jämlikt och jämställt, gärna med en tydlig motivation varför så det inte upplevs som något vi skriver bara.

Kommentar: I början av dokumentet under rubriken ”Riktlinjer för service och tillgänglighet” finns nu en formulering som kopplar an till de jämställdhetspolitiska målen och diskrimineringslagen.

Eskilstuna direkt vill att tillgänglighetsdirektivet, som blir lag 2025, ska speglas det som står i det tillräckligt i våra riktlinjer?

Kommentar: Tillgänglighetsdirektivet har lagts till under rubriken ”Gällande lagstiftning och annan rättslig reglering” och en mening om att utveckling ska ta hänsyn till rådande tillgänglighetskrav har lagts till i avsnittet om att ”Utveckla service och tjänster”.

Eskilstuna direkt önskar att det till riktlinjerna kopplas en tydlig uppföljning och avvikelshantering för att det ska finnas bättre förutsättningar att de efterlevs.

Kommentar: Uppföljning och avvikelshantering kommer att ses över när riktlinjerna är beslutade. Plan finns för att ta fram stöd till chefer och medarbetare.

Eskilstuna direkt reagerar på meningen ”Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ansvarar för att vara första ingången till kommunkoncernen och ska kunna hjälpa invånare, kunder och besökare med information, upplysning, vägledning och rådgivning kopplat till kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden” då Eskilstuna direkts kommunvägledare fungerar som växel till Kfasts växel, dvs de lever ej upp till ovanstående.

Kommentar: I det fallet agerar Eskilstuna direkt som Kfast första ingång och vi hävdar därför att formuleringen inte är fel.

Eskilstuna direkt menar att verksamheters telefon- och besökstider idag inte är anpassade utifrån invånares och kunders behov.

Kommentar: Telefon- och öppettider kan behövas ses över för att kommunen ska kunna leva upp till kraven i riktlinjerna.

Eskilstuna direkt menar att det är bra med kraven som ställs på information kopplat till e-tjänster men att dessa inte efterlevs idag.

Kommentar: E-tjänster och informationen kopplat till dessa kommer att ses över så att kraven i riktlinjerna efterlevs.

Eskilstuna direkt undrar om det är rimligt att preliminär handläggningstid ska återkopplas inom en arbetsdag.

Kommentar: Tidsangivelserna har tagits bort från riktlinjerna och kommer i stället att hanteras i anvisningarna.

Kommunala Pensionärsrådet

KPR menar att språket är för svårt språk på vissa håll.

Kommentar: Kommunledningskontoret delar rådets synpunkt. Vi har gått igenom språket och försökt att hitta synonymer till svåra ord, skriva mer aktiva meningar och förklarat ord och begrepp som kan vara svåra att förstå. Texten har nu ett lix-värde (läsbarhetsindex) på mellan 50-60, vilket innebär att texten är svår, men ett normalt värde för officiella texter. Riktlinjen kommer att kompletteras med stödjande dokument så som checklistor och rutiner, till utvalda målgrupper där språket kommer att vara lättare.

KPR undrar om återkoppling betyder ett automatiskt svar, eller svar å frågan?

Kommentar: Meningen om återkoppling är borttagen och vi skriver nu bara om ”svar på frågan”.

KPR menar att kunder inte är ett bra begrepp och att det borde räcka med invånare.

Kommentar: Begreppen ”invånare” och ”kund” samt skillnaden mellan dem finns nu förklarade på ett bättre sätt i inledningen. Det är dessutom inte säkert att alla kommunkoncernens kunder är invånare i Eskilstuna kommun.

KPR vill att det tas med något om personer i kris och bemötande

Kommentar: Kommunledningskontoret delar KPR:s synpunkt. Detta finns nu med i avsnittet om ”Bemötande”.

Rådet för funktionsrättsfrågor

Rådet för funktionsrättsfrågor anser att det är viktigt med kunskap om olika målgrupper/kunder/invånare för att kunna ge alla ett gott bemötande.

Kommentar: Synpunkten kommer att tas med i det vidare arbetet med att organisationen ska nå upp till kraven i riktlinjen.

Rådet för funktionsrättsfrågor menar, förutom att webbplatsen eskilstuna.se är skriven på klarspråk, att det också borde finnas lättläst version av all information.

Kommentar: Lättläst ska behandlas som ett eget språk och det krävs särskild kompetens för att ta fram texter på lättläst. En lättläst text kan dessutom behöva se olika ut beroende på om mottagaren till exempel är nybörjare på svenska språket eller har kognitiva funktionsnedsättningar. På eskilstuna.se ska vi använda klarspråk, enligt förvaltningslagen och språklagen, det vill säga att språket ska vara enkelt, vårdat och begripligt för merparten av besökarna. Det kan finnas behov av lättlästa texter utöver detta. Varje verksamhet tar själv ansvar för att den bedömningen görs. Ett stycke som klargör detta är nu tillagt i dokumentet i avsnittet om ”Språk”.

§ 30

KSKF/2022:335

Remiss av revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet remitteras till samtliga nämnder och bolag.
2. Remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet föreslås gå på remiss till samtliga nämnder och bolag. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser. God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare.

Vid kommunstyrelsens sammanträde uppmärksammas att remissen även med fördel remitteras till de råd som berörs.

Yrkanden

Jimmy Jansson (S) yrkar bifall till kommunledningskontorets förslag.

Beslutet skickas till:
Samtliga nämnder och bolag
Trygghetsberedningen
Rådet för funktionsrättsfrågor
Pensionärsrådet

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Kommunstyrelsen

Remiss av revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

1. Förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet remitteras till samtliga nämnder och bolag.
2. Remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Sammanfattning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet föreslås gå på remiss till samtliga nämnder och bolag. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Ärendebeskrivning

2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i Förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det ny förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Riktlinjerna föreslås skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några nya kostnader.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen.

En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm
Kommundirektör

Eva Norberg
Kommunikationsdirektör

Beslutet skickas till:

Samtliga nämnder och bolag

STYRDOKUMENT

Riktlinjer för service och tillgänglighet

| | |
|-------------------------|--|
| Beslutad när | |
| Beslutad av | |
| Diarienummer | KSKF/2022:335 |
| Ersätter | Riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2015:451) |
| Gäller för | Samtliga nämnder och bolag |
| Gäller fr o m | |
| Gäller t o m | Tillsvidare |
| Dokumentansvarig | |
| Uppföljning | |

Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga och ej tidsbegränsade. Om det ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska det beslutas av kommunfullmäktige i annat fall av berörd nämnd.

Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige, i annat fall av berörd nämnd.

Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade. Om den ska vara kommun- och/eller koncernövergripande ska den beslutas av kommunfullmäktige, i annat fall av berörd nämnd.

Ämnesområde och bakgrund

Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens uppgift är att tillhandahålla service till invånare, kunder och besökare. Med kunder avses i detta fall alla som nyttjar kommunkoncernens service. Med service menas alla de tjänster som kommunkoncernen erbjuder och det sätt som tjänsterna utförs på.

Genom god service ska kommunkoncernen hjälpa och underlätta för invånare, kunder och besökare att ta tillvara sina intressen inom ramen för kommunkoncernens ansvarsområden. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen.

Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, gäller även i den roll då kommunkoncernen bedriver myndighetsutövning.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om att alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga ska ha tillgång till kommunkoncernens service så som information, tjänster, kontaktvägar, lokaler, och ett bra bemötande.

Syftet med riktlinjerna för service och tillgänglighet är att tydliggöra vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy. I kommunikationspolicyn fastställs följande övergripande mål för service och tillgänglighet:

Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen och ersätter tidigare riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2015:451).

Riktlinjer för service och tillgänglighet

Utifrån krav på myndigheter i förvaltningslagen (2017:900) ska kommunkoncernen se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla och att enskildas behov av hjälp möts inom ramen för kommunkoncernens

verksamhet. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art och utan dröjsmål.

Kommunkoncernen ska också vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när kontakt kan tas.

Kommunkoncernens service och tjänster ska vara jämlika och jämställda och bidra till att de jämställdhetspolitiska målen nås.

Ansvar och uppföljning

Alla medarbetare har ett ansvar att kunna besvara frågor inom sitt ansvarsområde. Invånare, kunder eller besökare som har frågor som rör någon annan verksamhet inom kommunkoncernen ska få hjälp att vända sig till rätt instans.

Det är chefens ansvar att säkra att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten, oavsett kanal. Det är även chefens ansvar att se till att verksamhetens kanaler, kontaktvägar och besöksytor lever upp till kraven i riktlinjerna.

Varje styrelse eller nämnd ansvarar för att riktlinjerna efterlevs genom att planera och följa upp verksamheten enligt den systematik som finns för att styra verksamheten.

Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ansvarar för att vara första ingången till kommunkoncernen och ska kunna hjälpa invånare, kunder och besökare med information, upplysning, vägledning och rådgivning kopplat till kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden. Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ansvarar även för att följa upp att kontaktcentret lever upp till riktlinjerna.

Det övergripande ansvaret för utveckling och uppföljning av processen service och tillgänglighet ligger hos kommunledningskontoret.

Uppföljning av riktlinjerna ska ta hänsyn till ett könsperspektiv och statistik ska så långt som möjligt vara könsuppdelad. Detta för att kunna kvalitetssäkra service, tjänster och bemötande utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

I anvisningar för service och tillgänglighet beskrivs mer ingående vad som ska följas upp och med vilket tidsintervall.

Kontaktvägar

Det ska vara lätt för alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga, att komma i kontakt med kommunkoncernen och dess verksamheter. Det betyder att det behöver finnas flera olika sätt att nå verksamheter och medarbetare, till exempel genom personliga möten, telefon, e-post och via digitala tjänster.

Alla verksamheter behöver säkra att det går lätt att kontakta dem, genom att erbjuda kontaktvägar utifrån invånare, kunders och besökares behov.

Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter är första ingången till kommunkoncernen och ska säkra att det är enkelt och smidigt att ta en första kontakt med kommunkoncernen.

Alla tjänstetelefoner, anknytningsnummer och funktionsadresser ska vara anslutna till kommunens respektive bolagens telefonsystem och ha ett telefonnummer i kommunens respektive bolagens nummerserie. Alla e-postadresser ska ligga inom kommunens domän eskilstuna.se alternativt bolagens domäner.

Kontaktvägar som inte är aktiva ska omgående avslutas eller avvecklas.

Öppenhet med kontaktinformation

Grundprincipen är öppenhet med kontaktinformation till samtliga medarbetare och verksamheter eftersom detta är allmän handling. Undantaget är medarbetare med skyddad identitet eller medarbetare som arbetar med särskilt känsliga frågor som gör att kontakten ska ske via funktionsbrevlådor eller liknande.

Eskilstuna.se och bolagens webbplatser ska tydligt deklarerat vem som ansvarar för en verksamhet eller en tjänst, tillsammans med rekommenderade kontaktvägar.

Den interna telefonboken ska vara uppdaterad med aktuella kontaktuppgifter till medarbetare och verksamheter.

Telefontider, öppettider och bevakning av kontaktvägar

Telefon- och öppettider ska så långt som möjligt vara anpassade efter invånarnas, kundernas och besökarnas behov.

Det ska vara tydligt för den som kontaktar kommunkoncernen när verksamheten kan nås. Öppettider för verksamheternas olika kontaktvägar och besöksytor ska finnas att hitta på kommunkoncernens webbplatser. Informationen ska vara uppdaterad, även under semestrar och annan längre frånvaro.

Kontaktvägar ska bevakas på det sätt som krävs för att målen om svarstider kan nås.

Telefonköer och funktionsadresser

Verksamheter riktade till brukare, kunder, invånare och besökare, exempelvis skolor, vård- och omsorgsboenden, muséer, ska ha en anknytning med kö, samt en e-postadress för verksamheten, en så kallad funktionsadress.

Handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö.

Besöksytor

Invånare, brukare och kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter.

Besöksytor avser alla de lokaler i kommunkoncernen som tar emot besök från invånare, kunder och besökare och svarar på deras frågor, till exempel kundcenter, receptioner, mötesplatser och bibliotek.

Det ska vara lätt att ta sig till och från kommunens verksamheter. Kommunkoncernens lokaler ska ha tydlig skyltning i enlighet med kommunens eller bolagets grafiska profil. Skyltar ska vara välplacerade med tydlig text så att personer med nedsatt syn kan hitta rätt i byggnaden. Där det är relevant ska öppettiderna finnas uppsatta vid ingången till lokalen/verksamheten.

Entréerna ska vara välkomnande och anpassade för personer som använder rullstol, rullator eller andra hjälpmedel. Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunens offentliga lokaler. Besökare ska kunna förflytta sig säkert och självständigt och hitta dit de ska. Djur eller växter som kan skapa problem för personer med allergi, ska inte finnas.

Utrymningsvägar vid brand eller annan olycka ska vara tillgängliga för alla oavsett funktionsförmåga. Det ska gå att uppfatta utrymningslarm och information i samband med utrymning.

Lokaler ska i övrigt följa de anvisningar som gäller för kommunen och bolagen.

Självservice

Invånare, kunder och besökare ska uppleva kommunkoncernens självservice som enkel, hjälpsam och säker.

Med självservice avses den information och de digitala tjänster som kommunkoncernen tillhandahåller med syfte att svara på invånares, kunders och besökares frågor och hantera deras ärenden utan personlig kontakt.

Information på kommunkoncernens webbplatser och appar ska:

- tillhandahålla rekommenderade kontaktvägar för respektive verksamhet eller tjänst,
- ha information som är aktuell och korrekt,
- ha en tydlig information om verksamheternas uppdrag och servicenivåer.

E-tjänster

Kommunkoncernen ska tillhandahålla enkla och säkra e-tjänster till invånare, kunder och besökare.

För varje e-tjänst ska det tydligt framgå:

- vem tjänsten är till för,
- vilka steg som ingår i processen,
- hur lång handläggningstiden är,
- eventuella avgifter
- hur beslut tas,
- var status och beslut i ärendet kommer att meddelas,
- kontaktuppgifter vid fel eller vid frågor.

Alla kommunens e-tjänster ska gå att hitta via eskilstuna.se. Bolagens e-tjänster ska gå att hitta på respektive bolags webbplats.

Plattformer för självservice

Kommunens respektive bolagens webbplatser, appar och e-tjänstesystem är plattformar för självservice. Plattformarna ska följa lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretessfrågor och informationssäkerhet.

Kommunkoncernens digitala gränssnitt som riktar sig till invånare, kunder och besökare ska följa kommunens och bolagens respektive grafiska profiler, samt leva upp till rådande lagkrav för tillgänglighet till digital offentlig service.

Vid de tillfällen som inloggning behöver ske ska detta ske på ett både användarvänligt och säkert sätt.

Ärendeprocesser ska så långt som möjligt digitaliseras, automatiseras och effektiviseras för att invånare ska kunna få svar eller beslut så snabbt som möjligt.

Svar på frågor och ärenden

Det ska vara tydligt för invånare, kunder och besökare hur snabbt de kan förvänta sig ett svar på sin fråga eller ärende. Svar ska alltid ges utan onödigt dröjsmål.

Eskilstuna direkt och bolagens kontaktcenter ska under öppettider besvara telefonsamtal inom 2 minuter. Verksamheter ska återkoppla missade telefonsamtal inom en timme och medarbetare ska återkoppla inom 1 arbetsdag.

Eskilstuna direkt och bolagens kontaktcenter och verksamheter med funktionsbrevlåda ska besvara e-postmeddelanden inom 1 arbetsdag och medarbetare inom 2 arbetsdagar.

Personer som skickar in ett ärende via en e-tjänst ska få återkoppling inom en arbetsdag. Återkopplingen ska innehålla information om hur lång den preliminära handläggningstiden är och kontaktuppgifter vid eventuella frågor.

När ett svar på en fråga ges ska det vara tydligt vem det är som svarar och hanterar eventuella följdfrågor. Kontaktuppgifter för eventuella följdfrågor ska ges i svaret.

Svar på frågor och ärenden ska utgå från att frågeställaren ska förstå svaret eller beslutet. Svaret ska ta hänsyn till frågans art, frågeställarens behov av hjälp och kommunkoncernens ansvar.

Ibland fattas beslut som är negativt för den enskilde. Genom att förklara beslut och när det är möjligt, vägleda till alternativa lösningar eller överklagan, kan en rättssäker myndighetsutövning kombineras med god service.

Bemötande

Kommunkoncernens verksamheter ska ge ett lika gott bemötande till alla, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Den som ytterst ansvarar för en verksamhet ansvarar också för att medarbetarna inom verksamheten inte diskriminerar någon.

Hur invånare, kunder och besökare upplever kontakten med medarbetare är avgörande för deras förtroende för Eskilstuna kommunkoncern. Invånare, kunder och besökare ska uppleva ett gott och respektfullt bemötande i kontakten med kommunkoncernens medarbetare. De ska känna sig trygga och hörda i kontakten med kommunkoncernen.

Utgångspunkten i mötet är att vara lyhörd för vad invånaren, kunden eller besökaren vill och behöver. Ett gott möte sker när vi har ett uppskattande och hållbart förhållningssätt, är tydliga och konkreta när vi uttrycker oss samt kan skilja mellan fakta, tankar och känslor.

Ett hållbart förhållningssätt innebär att vi tillämpar en jämlik, jämställd och inkluderande kommunikation där vi tar hänsyn till ett genus- och mångfaldsperspektiv och arbetar utifrån alla människors olika förutsättningar och lika värde.

Utveckla service och tillgänglighet

Utveckling av tjänster och service ska ske efter användarens behov. Därför behöver användare vara involverade i skapandet av nya eller utveckling av befintliga lösningar.

Principen om universell utformning ska tillämpas i utveckling av tjänster och service. Det innebär ett sätt att skapa lösningar som fungerar för så många

som möjligt från början och att behovet av individuella lösningar riktade till personer med till exempelvis funktionsnedsättning minskar.

För att digitala tjänster inte ska utvecklas till en angelägenhet enbart för datorvana personer med full funktionsförmåga måste våra webbplatser och e-tjänster utformas så att alla har möjlighet att använda dem utifrån sina förutsättningar. Det ökar möjligheten för alla att bli mer självständiga i kontakten med kommunkoncernen.

I utvecklingen av kommunkoncernens service och tjänster ska ett jämställdhetsperspektiv integreras. Det innebär att både kvinnor och män, flickor och pojkars behov ska tas tillvara, samt att förutsättningar och konsekvenser ska undersökas med målet att öka jämställdheten i servicen och tjänsterna.

Synpunkter, idéer, förslag och klagomål är en viktig resurs för att utveckla tjänster och service. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter på kommunkoncernens verksamheter. Det ska även vara enkelt att få återkoppling, om personen så vill, på de synpunkter hen har lämnat.

Språk

Kommunkoncernen ska i kommunikation med invånare, kunder och besökare sträva efter att bli förstådd, därför ska klarspråk användas. Enligt språklagen innebär detta att språket i offentlig verksamhet ska vara vardat, enkelt och begripligt. Språket ska även följa svenska skrivnormer och kommunens skrivhandledning.

Eskilstuna ingår i förvaltningsområdet för finska språket. Därför ska det vara möjligt att kontakta kommunen på finska, oavsett kanal.

Dessutom ska Eskilstuna direkt och bolagens kontaktcenter sträva efter att erbjuda service på de vanligaste modersmålen hos nyanlända i Eskilstuna. Kommunen ska vid myndighetsutövning samt vid behov erbjuda tolk. Personer med teckenspråk som modersmål ska erbjudas teckenspråkstolk.

Intern service

Den interna servicen har till uppgift att stödja och underlätta för dem som arbetar närmast våra invånare, kunder och besökare.

Ett serviceinriktat förhållningssätt ska gälla såväl inom den egna organisationen, mellan verksamheter inom kommunkoncernen och som till de som nyttjar kommunens service och tjänster. Samma syn på service gäller oavsett tid, plats eller verksamhet.

Gällande lagstiftning och annan rättslig reglering

Myndigheters serviceskyldighet utgår från förvaltningslagen.

Kommunkoncernens service måste ta hänsyn till diskrimineringslagen (2008:567) som har till ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Enligt lagen finns ett förbud mot diskriminering när offentligt anställda möter allmänheten.

Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724) påverkar kommunens service på olika språk.

Krav på tillgänglighet vad gäller digitala gränssnitt finns reglerat i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937).

Informations- och datahantering kopplat till service och tillgänglighet regleras bland annat i EU:s dataskyddsförordning (2016/679), lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen (1990:782), lag om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster (2018:1174).

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy och kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet. Riktlinjen relaterar också till Eskilstuna kommuns kvalitetspolicy och riktlinjer för information och kommunikation.

Informationssäkerhet regleras i Riktlinjer för informationssäkerhet (KSKF/2020:360), samt Riktlinjer för behandling av personuppgifter (KSKF/2018:47).

§ 10 Remiss Revidering av Riktlinjer för service och tillgänglighet

Dnr 2023:017

Styrelsen beslutade

att godkänna yttrandet, samt

att överlämna yttrandet till Eskilstuna kommun.

Ärendebeskrivning

”2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i Förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hantering av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det ny förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Riktlinjerna föreslås skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några nya kostnader.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen.

En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare”.

Styrelsen instämmer till de medskick som bolagen har gjort i sina remissvar.

—

Styrelsen för Eskilstuna Kommunföretag AB

Missiv – Remissvar revidering av Riktlinje för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Styrelsen för Eskilstuna Kommunföretag AB föreslås besluta

att godkänna yttrandet, samt

att överlämna yttrandet till Eskilstuna kommun.

Ärendebeskrivning

”2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i Förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det ny förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Riktlinjerna föreslås skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några nya kostnader.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen.

En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare”.

Styrelsen instämmer till de medskick som bolagen har gjort i sina remissvar nedan.

Yttrande från Eskilstuna Kommunfastigheter AB

Styrelsen för Eskilstuna Kommunfastigheter beslutade

att godkänna Kfast yttrande på remiss gällande förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

samt att skicka beslutet till Eskilstuna kommunföretag för vidare hantering

Kfast yttrande

Kfast ställer sig positiv till att de nya riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden såsom kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler.

Gällande svarstid på telefonsamtal är det möjligt att hålla svarstid inom 2 minuter i telefonväxelfunktion, medan det i kundcenter med en handläggande funktion krävs minimum 4 minuters svarstid enligt vår statistik. Vi har dock en uppringningsfunktion där vi erbjuder kunden att bli uppringd i kördning.

Yttrande från Eskilstuna Energi och Miljö AB

Styrelsen för Eskilstuna Energi och Miljö beslutade

att godkänna nedanstående som remissvar samt

att skicka ärendet vidare till Eskilstuna Kommunföretag AB.

Synpunkter

Rubriken Ansvar och uppföljning lyfter vikten av att säkerställa att statistik skall vara könsuppdelad. Detta kan vi till stor del efterleva i ex. medarbetarperspektiv. Ur kundhänseende har vi dock i dagsläget inget systemstöd för dessa frågor. Det är inte omöjligt att vi kan hitta lösningar inom nya verktyg för samtalsanalyssystem i framtiden. Skulle exempelvis förväntan vara att vi skall enkelt kunna redogöra för inkommande kundfrågor nedbrutet per kön har vi just nu ingen möjlighet att leverera med god kvalitet. Detta då kunder inte alltid måste identifiera sig för att ställa frågor till oss.

Rubriken Svar på frågor och ärenden ställer tydliga krav på återkoppling till kund. Vi använder i dagsläget samma målsättningar. Stycket som hanterar ärenden via e-tjänst ställer krav på återkoppling inom en arbetsdag, något vi arbetar efter via vårt kundcenter. Vi har däremot svårigheter att ge en total överblick över dagsläget då vi samtidigt har flertalet verksamhetsspecifika e-tjänster som inte faller under kundcenter.

Rubriken Språk lyfter fram att det skall vara möjligt att kontakta kommunen på finska, oavsett kanal. Vår uppfattning är att bolagen historiskt varit undantagna från detta krav. Vi ser såklart flerspråkighet som en bra färdighet vid rekrytering men kan i dagsläget primärt leva upp till svenska och engelska som språk vid kontakt oavsett kanal.

Yttrande från Destination Eskilstuna AB

Styrelsen för Destination Eskilstuna beslutade

att ställa sig bakom förslaget till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet utan ytterligare synpunkter, samt

att överlämna ärendet till Eskilstuna Kommunföretag för vidare hantering.

Eskilstuna Logistik och Etablering AB

Bolaget har enligt fastställd rutin för remisshantering tagit beslut om att avstå från att svara på remissen då den ej bedöms ingå i bolagets uppdrag och prioriterade områden.

Eskilstuna Kommunföretag AB

Tommy Malm

§ 30

AVN/2023:39

Remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2022:335)

Beslut

Yttrandet antas och skickas till kommunstyrelsen.

Yttrande

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har tagit emot fyra remisser gällande kommunikationsområdet; Policy för kommunikation som kompletterats med remisser för Riktlinjer för information och kommunikation, Riktlinjer för kommunikation vid komplexa händelser och kriser – kriskommunikationsplan samt Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet.

Generellt för ovan nämnda riktlinjer är att de skulle vinna på, och framförallt förenkla för mottagarna, genom att slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument, liksom finns inom HR-området.

Riktlinjerna ska, efter antagandet i Kommunfullmäktige, kompletteras med rutiner och anvisningar. Här vill nämnden påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav. För detaljerade generella krav kan hindra verksamheter i dess utvecklingsarbete som i sin tur ska anpassas utifrån respektive verksamhet med dess målgrupps förutsättningar och behov i fokus.

I remissen för Riktlinjer för service och tillgänglighet benämns invånaren som tar del av kommunkoncernens tjänster som kund. Nämnden ställer sig frågande till huruvida begreppet kund är ett fastslaget begrepp för denna målgrupp.

Nämnden ser det som en orimlig förväntan att alla medarbetare ska kunna ansvara för att besvara alla frågor inom sitt ansvarsområde. En rimligare förväntan är att medarbetare har ett ansvar för att se till att frågor inom medarbetarens ansvarsområde blir besvarade.

Att besökare ska ha möjlighet att självständigt förflytta sig på kommunala besöksytor är inte fallet på de besöksytor som kräver högre säkerhet, såsom ekonomiskt bistånd. Här hämtas besökare upp av handläggare på besöksytan för att tillsammans ta sig till besöksrum.

Vad gäller de angivna svarstiderna kring e-post och telefon ser nämnden att tidsangivelserna behöver vara anpassade efter verksamhetens och funktionens uppdrag.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Förslaget är att skrivningen omformuleras till att e-post och telefon ska besvaras skyndsamt och med invånarens/avsändarens behov i fokus.

I riktlinjen har den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvar för att medarbetarna inom verksamheten inte diskriminerar någon. Ett rimligt åtagande är att den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvarar för att motverka diskriminering och att vidta åtgärder om så sker.

Eskilstuna ingår som förvaltningsområde för det finska språket. I riktlinjen påtalas att det ska vara möjligt att kontakta kommunen på finska i alla kanaler. Nämnden ser det som ett för långtgående krav i det fall detta gäller samtliga kanaler såsom lärportaler och e-tjänster. Vidare ser nämnden behovet av att säkerställa möjligheten att enkelt få snabb hjälp med översättningar till finska för att verksamheten ska kunna besvara frågor på språket.

Sammanfattningsvis ser nämnden att det finns tolkningsutrymme kring vilka frågor som är av kommunikationskaraktär respektive HR-karaktär i riktlinjen. Detta specifikt kring bemötandeavsnittet där bland annat diskrimineringsfrågan tas upp.

Ärendebeskrivning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig över en remiss gällande reviderade Riktlinjer för service och tillgänglighet.

Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Remissen ska ha lämnats till den 30 april 2023.

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Arbetsmarknads- och
vuxenutbildningsnämnden

Förslag till beslut - Remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Yttrandet antas och skickas till kommunstyrelsen.

Yttrande

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har tagit emot fyra remisser gällande kommunikationsområdet; Policy för kommunikation som kompletterats med remisser för Riktlinjer för information och kommunikation, Riktlinjer för kommunikation vid komplexa händelser och kriser – kriskommunikationsplan samt Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet.

Generellt för ovan nämnda riktlinjer är att de skulle vinna på, och framförallt förenkla för mottagarna, genom att slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument, liksom finns inom HR-området.

Riktlinjerna ska, efter antagandet i Kommunfullmäktige, kompletteras med rutiner och anvisningar. Här vill nämnden påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav. För detaljerade generella krav kan hindra verksamheter i dess utvecklingsarbete som i sin tur ska anpassas utifrån respektive verksamhet med dess målgrupps förutsättningar och behov i fokus.

I remissen för Riktlinjer för service och tillgänglighet benämns invånaren som tar del av kommunkoncernens tjänster som kund. Nämnden ställer sig frågande till huruvida begreppet kund är ett fastslaget begrepp för denna målgrupp.

Nämnden ser det som en orimlig förväntan att alla medarbetare ska kunna ansvara för att besvara alla frågor inom sitt ansvarsområde. En rimligare förväntan är att medarbetare har ett ansvar för att se till att frågor inom medarbetarens ansvarsområde blir besvarade.

Att besökare ska ha möjlighet att självständigt förflytta sig på kommunala besöksytor är inte fallet på de besöksytor som kräver högre säkerhet, såsom ekonomiskt bistånd. Här hämtas besökare upp av handläggare på besöksytan för att tillsammans ta sig till besöksrum.

Vad gäller de angivna svarstiderna kring e-post och telefon ser nämnden att tidsangivelserna behöver vara anpassade efter verksamhetens och funktionens uppdrag. Förslaget är att skrivningen omformuleras till att e-post och telefon ska besvaras skyndsamt och med invånarens/avsändarens behov i fokus.

I riktlinjen har den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvar för att medarbetarna inom verksamheten inte diskriminerar någon. Ett rimligt åtagande är att den som är ytterst ansvarig för verksamheten också ansvarar för att motverka diskriminering och att vidta åtgärder om så sker.

Eskilstuna ingår som förvaltningsområde för det finska språket. I riktlinjen påtalas att det ska vara möjligt att kontakta kommunen på finska i alla kanaler. Nämnden ser det som ett för långtgående krav i det fall detta gäller samtliga kanaler såsom lärportaler och e-tjänster. Vidare ser nämnden behovet av att säkerställa möjligheten att enkelt få snabb hjälp med översättningar till finska för att verksamheten ska kunna besvara frågor på språket.

Sammanfattningsvis ser nämnden att det finns tolkningsutrymme kring vilka frågor som är av kommunikationskaraktär respektive HR-karaktär i riktlinjen. Detta specifikt kring bemötandeavsnittet där bland annat diskrimineringsfrågan tas upp.

Ärendebeskrivning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig över en remiss gällande reviderade Riktlinjer för service och tillgänglighet.

Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Remissen ska ha lämnats till den 30 april 2023.

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

ARBETSMARKNADS- OCH VUXENUTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Magnus Minh Gustafsson
Förvaltningschef

Marie Seiboldt
Administrativ chef

From: Annakarin Sandén
Sent: Mon, 3 Apr 2023 09:24:55 +0000
To: Ann-Sofie Zetterljung
Cc: Jan Åkerviken;Martina Manneh
Subject: Inspel från ED på remissvar

Neeeej, den låg kvar i utkast och hade inte gått iväg... Jag skickar detta till dig Martina också.
Mvh/AX

Hej! Här kommer EDs inspel för remissvar på riktlinjer för service och tillgänglighet:

Ett generellt önskemål är att det i inledningen av alla kommunens styrande dokument finns hänvisning till kommunens författningssamling.

<https://www.eskilstuna.se/kommun-och-politik/ta-del-av-beslut/forfattningssamling>

Nedan skriver vi ED istället för Eskilstuna direkt.

En generell iakttagelse är att begreppen jämställd och jämlik används olika i dokumentet och till synes slumpartat. Det skulle kunna formuleras på ett övergripande sätt att allt som rör kommunens service och tillgänglighet ska vara jämlikt och jämställt, gärna med en tydlig motivation varför så det inte upplevs som något vi skriver bara.

Tillgänglighetsdirektivet blir lag 2025, speglas det som står i det tillräckligt i våra riktlinjer?

Förslaget på riktlinjer anser vi är välformulerat och tydligt och de beskriver ett önskvärt scenario för såväl kunder, brukare, invånare, myndigheter, kommunanställda och andra intressenter. Förutsatt att samtliga kommunanställda följer riktlinjerna kommer det att förenkla arbetet avsevärt och skapa en trygghet samt den kundnöjdhet vi eftersträvar i kommunen. Tyvärr konstaterar vi att vi i nuläget långt ifrån lever upp till detta önskvärda scenario, trots att riktlinjerna inte skiljer sig avsevärt från nu gällande riktlinjer. Vi önskar att det till våra riktlinjer kopplas en tydlig uppföljning och avvikelsehantering för att det ska finnas bättre förutsättningar att de efterlevs.

Idag är det svårt för kunder, medborgare, myndigheter samt kommunanställda att nå fram till handläggare/funktion inom Eskilstuna kommun. Här följer ett par exempel som kommunvägledare på ED ofta möter i sin arbetsvardag:

-Handläggare svarar ej på utsatt telefontid.

-Handläggare lägger ej in frånvaromeddelande i Artvise vid t ex möte, semester eller sjukdom vilket för ED kommunvägledare/telefonister betyder att anknytningen är öppen och går att koppla samtal till. Den som ringer hamnar i återvändsgränd utan att få kontakt utifrån sitt behov.

Det uppstår en känsla av maktlöshet hos kommunvägledare vid svårigheter att hjälpa människor att nå fram till handläggare. Det hjälper inte dem att Eskilstuna direkt svarar snabbt om vi inte når handläggare inom rimlig tid.

Kommunvägledare utför följande för att hjälpa till:

-Flertalet påringningar

-Telefonmeddelande via mail i Artvise, med anmodan att ringa upp.

-Söker kollegor till handläggaren utan att nå fram.

Scenariot kan pågå i flera veckors tid utan att kontakt uppnås vilket ju inte alls motsvarar beskrivningen av service och tillgänglighet. Allt detta sammantaget leder till frustration hos såväl de som söker kommunen som kommunvägledare.

Det finns stora behov i verksamheter att revidera telefontider och att hitta andra lösningar och arbetssätt för att göra sig tillgänglig

Artwise är kommunvägledares främsta arbetsredskap för att hjälpa kund, brukare, invånare och andra intressenter utifrån deras behov. För att ED ska kunna fylla funktionen som "En väg in" är det av största vikt att alla kommunanställdas uppgifter i Artwise uppdateras kontinuerligt så de är korrekta, vilket tyvärr är långt ifrån hur de är idag. Sedan Artwise infördes gäller att varje individ är ansvarig för att ha korrekta uppgifter i Artwise och att varje chef är ansvarig för att medarbetare efterlever detta. När något ska ändras skickas ändringsanmälan till IT som utför ändringen. Det är tillräckligt många felaktigheter i Artwise för att konstatera att det är ett arbetssätt som inte fungerar.

Synpunkter/påpekanden gällande riktlinjerna:

"Ansvar och uppföljning"

Det blir konsekvenser för de som söker någon i kommunen då riktlinjerna inte följs. Hur kan vi säkerställa att de följs? Hur kan vi underlätta för kommunanställda att göra rätt, dvs följa riktlinjerna? Hur kan vi följa upp? Kan till exempel avvikelshantering bidra till uppföljning och som påminnelse? Vad blir konsekvenserna för de kommunanställda som inte följer riktlinjerna och deras ansvariga chefer?

"Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter ansvarar för att vara första ingången till kommunkoncernen och ska kunna hjälpa invånare, kunder och besökare med information, upplysning, vägledning och rådgivning kopplat till kommunens uppdrag, tjänster och åtaganden." EDs kommunvägledare fungerar som växel till Kfasts växel, dvs de lever ej upp till ovanstående.

"All verksamhet behöver säkra att det går lätt att kontakta dem"

Oftast hänvisas till: 016-710 10 00, dvs ED kommunvägledare. Korrekt kontaktuppgifter behöver anges. Vi föreslår att ED får uppdrag och förutsättningar såsom tex behörighet att uppdatera uppgifter i Artwise kontinuerligt då det är vårt viktigaste arbetsverktyg.

"Kontaktvägar som inte är aktiva ska omgående avslutas eller avvecklas"

Behov av kontinuerlig uppdatering. Ansvarig chef? När någon slutar vem tar ansvaret, chef? Detta efterlevs oftast inte idag.

"Telefon- och öppettider ska så långt som möjligt vara anpassade efter invånarnas, kundernas och besökarnas behov"

Ur medborgarperspektiv är 1-2 timmar per dag inte optimalt. Många har önskemål om utökade telefontider och öppettider. Det är heller inte optimalt att planera in APT och andra möten under telefontiderna. Förvisso kan ju akuta saker ske som innebär att handläggare är frånvarande men vissa verksamheter återkommer frekvent med att boka in möten då de egentligen har telefontid.

”Verksamheter riktade till brukare, kunder, invånare och besökare, exempelvis skolor, vård- och omsorgsboenden, muséer, ska ha en anknytning med kö, samt en e-postadress för verksamheten, en så kallad funktionsadress”

”Entréerna ska vara välkomnande och anpassade för personer som använder rullstol”

Ett exempel är Stadshusets reception som ej kan anses som speciellt välkomnande för individer som använder rullstol.

”För varje e-tjänst ska det tydligt framgå:

- *vem tjänsten är till för,*
- *vilka steg som ingår i processen,*
- *hur lång handläggningstiden är,*
- *eventuella avgifter*
- *hur beslut tas,*
- *var status och beslut i ärendet kommer att meddelas,*
- *kontaktuppgifter vid fel eller vid frågor.”*

Bra om ovanstående punkter följs. Är alla e-tjänster lättillgängliga? Vi saknar enhetlighet inom kommunen vad som är att betrakta som e-tjänst. En del verksamheter benämner tex en Pdf som ska skrivas ut och fyllas i som e-tjänst.

”Personer som skickar in ett ärende via en e-tjänst ska få återkoppling inom en arbetsdag.

Återkopplingen ska innehålla information om hur lång den preliminära handläggningstiden är och kontaktuppgifter vid eventuella frågor”

Är en arbetsdag rimligt?

” När ett svar på en fråga ges ska det vara tydligt vem det är som svarar och hanterar eventuella följdfrågor. Kontaktuppgifter för eventuella följdfrågor ska ges i svaret.”

Väl formulerat men stämmer det?

”Synpunkter, idéer, förslag och klagomål är en viktig resurs för att utveckla tjänster och service. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter på kommunkoncernens verksamheter. Det ska även vara enkelt att få återkoppling, om personen så vill, på de synpunkter hen har lämnat.”

En iakttagelse är att Eskilstuna kommun skulle få in mer synpunkter om inte bankID nämns på sidan där synpunkter registreras.

”Invånare, brukare och kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter. ”

Besöksytor t ex Värjan lever inte upp till detta. En behovsanalys borde göras utifrån besökarens perspektiv på vad som upplevs enkelt, tillgängligt och välkomnande.

Förslag på åtgärder för att förbättra service och tillgänglighet inom Eskilstuna kommun och samtidigt nå upp till kriterierna för riktlinjerna:

-Öka tillgängligheten genom rimliga och tydliga telefontider som efterföljs eller välj andra arbetsätt i samarbete med ED. Vid avvikelser, meddela ED i god tid som i sin tur kan meddela de som söker oss.

-Uppföljning av arbetsätt för tillgänglighet minst en gång i kvartalet för eventuella justeringar.

-Samtliga verksamheter behöver planera APT långsiktigt, dvs. förvaltningar behöver inkomma med datum och tid för sina inplanerade APT i god tid så att EDs kommunvägledare har en möjlighet att informera kunderna. I nuläget inkommer information emellanåt i sista minuten eller t om under pågående APT. Det behöver finnas en viss framförhållning med i beräkningen så att vi kommunvägledare kan serva kunderna på ett bra sätt. Eventuellt att kontaktpersoner får information gällande APT för att underlätta.

Mvh/AX

Annakarin Sandén

Enhetschef Eskilstuna direkt

070-671 97 86

Annakarin.Sanden@eskilstuna.se

Serviceförvaltningen

Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna

Besöksadress: Värjan

eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

From: Martina Manneh
Sent: Thu, 23 Mar 2023 14:54:39 +0000
To: Valentina Andic
Subject: Sv: Input- Serviceriktlinjen

Jag kommer att lägga till exempel där jag beskriver vad kunder är så kanske det blir tydligare.

Kan inte ni på avdelningen fundera lite på vad ni vill att det ska stå om service till företag? Om det är något som skiljer sig i hur vi ger service till dem, eller om det är något som ni vill trycka på extra när det gäller service till företag?

Med vänliga hälsningar,

Martina Manneh

Kommunstrateg digitalisering och kommunikation
016-710 55 05

Martina.Manneh@eskilstuna.se

Kommunledningskontoret – Kommunikation, IT och Digitalisering
Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna
Besöksadress: Fristadstorget 1
eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

Från: Valentina Andic <Valentina.Andic@eskilstuna.se>
Skickat: den 23 mars 2023 10:31
Till: Martina Manneh <Martina.Manneh@eskilstuna.se>
Ämne: Sv: Input- Serviceriktlinjen

Hej,

Ingen fara 😊 Jag förstår att det är svårt att få med alla målgrupper men om vi nu ska bli Sveriges bästa kommun för små och medelstora företag 2030 så ser vi det ganska naturligt att den målgruppen skrivs ut tydligt som företagare. Jag tänker också att vi behöver förstärka företagets perspektiv generellt därför önskar jag att den målgruppen blir tydlig för alla som jobbar i kommunen. Vi behöver bli bättre på att hjälpa företagen att göra och att få en större förståelse för den målgruppen. Vilka är just kunder om det inte är Eskilstunabor (så som elever, föräldrar osv), vilka är kunder egentligen? Sorry om jag inte fattar 😊. Kanske ska kunder inte alls stå med? Men som sagt jag kan inte detta område.

/Tina

Från: Martina Manneh <Martina.Manneh@eskilstuna.se>
Skickat: den 23 mars 2023 09:21

Till: Valentina Andic <Valentina.Andic@eskilstuna.se>

Ämne: Sv: Input- Serviceriktlinjen

Hej!

Förlåt för sent svar. Här kommer mina kommentarer till input:

När det gäller målgrupper så är det ju jättesvårt att paketera så att alla blir nöjda. I Riktlinjen för kvalitets- och verksamhetsutveckling finns målgrupperna bara nämnda en gång på detta sätt: "Verksamheterna kommer att behöva öka förbättringstakten för att kunna tillgodose behoven hos våra invånare, kunder, elever, vårdtagare, företagare med flera."

Jag känner inte att jag kan skriva den harangen med ord varje gång målgrupperna ska nämnas. Så därför gjorde jag den definitionen som jag gjorde och jag har stämt av den med Anne också. Företagare ingår alltså på samma sätt som vårdtagare, elever med flera, som "kunder". Jag vet att kundbegreppet är problematiskt, men vi har verkligen letat efter ett bättre. Om du kommer på något så får du gärna säga till 😊 Men det här är ju en sak som vi kan ta med oss till workshoppen och se om vi kan få någon klarhet i hur vi ska skriva.

Jag ska se om vi kan få in något om företagare. Om det är så att det finns något som skiljer sig i servicen till dem. Du får gärna komma med inspel där. Riktlinjerna ska ju hålla en längre tid, så jag ser inte att vi ska lyfta in för mycket som är aktuellt just nu. Men självklart förstår jag att det är viktigt med service till företagare. Jag försöker bara hålla längden nere och se till att riktlinjerna går att applicera på många områden.

Som sagt, vi kommer ju att baka denna vidare och jag tar med era synpunkter så får vi se var vi landar

😊

Med vänliga hälsningar,

Martina Manneh

Kommunstrateg digitalisering och kommunikation

016-710 55 05

Martina.Manneh@eskilstuna.se

Kommunledningskontoret – Kommunikation, IT och Digitalisering

Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna

Besöksadress: Fristadstorget 1

eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

Från: Valentina Andic <Valentina.Andic@eskilstuna.se>

Skickat: den 10 mars 2023 14:23

Till: Martina Manneh <Martina.Manneh@eskilstuna.se>

Ämne: Input- Serviceriktlinjen

Hej Martina,

Här kommer lite hur jag funderar kring service-riktlinjen...som sagt kan va att jag är fel ute ☹️

Förra året så togs Riktlinje för kvalitets- och verksamhetsutveckling i Eskilstuna kommunkoncern och då var målgruppen **våra invånare, brukare, kunder, företagare och besökare (användare)**.

Nu i Serviceriktlinjen så är målgrupperna: **invånare, kunder och besökare**. Borde vi inte ha samma målgruppsdefinition och det är företagare jag tycker saknas i serviceriktlinjen, även om jag förstår att man tar in dem i kunder men jag tycker inte det blir helt rätt.

Men som sagt kanske borde vi ha samma rakt av i båda styrdokumentet?

Sen är jag även lite inne på om det kanske ska vara ett eget stycke som kopplar just till service till företag eller företagsservice, med tanke på Sveriges bästa SME-stad så att företagsservicen syns tydligt i serviceriktlinjen....

”Näringsliv” nedan behöver ändras från näringsliv till företagare..vi kommer använda av av företagare i planen och bra om det synkar på andra ställen.

*Invånare, brukare, kunder och **näringsliv** ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.*

Mvh Tina

Valentina Andic

Kommunstrateg

016-710 74 08, 070-089 37 94

Valentina.Andic@eskilstuna.se

Kommunledningskontoret, näringslivsavdelningen

Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna

Besöksadress: Stadshuset

eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

From: Vanja Zouzouho
Sent: Thu, 27 Apr 2023 10:12:29 +0000
To: Martina Manneh
Subject: medskick remisser kommunikation

Hej Martina,

Hoppas allt är väl med dig! Tack för möjligheten att göra medskick på samtliga remissversioner. Det var en ren fröjd att läsa särskilt riktlinjen för tillgänglighet och bemötande, vilket jobb du gjort 😊

I stället för att göra spår av ändringar sammanfattar jag övergripande medskick samt specifika per remiss nedan. Vill du hellre ha spår av ändringar så hojta.

Övergripande medskick

- **Bekörning av styrdokument:**
- *Flickor och pojkar, kvinnor och män* skrivs inledningsvis i styrdokumentet
Därefter används uttrycket "*oberoende av kön*" (= diskrimineringsgrunden kön)
- **För bredare skrivningar som även omfattar trygghet och jämlikhet:**
oavsett kön, bakgrund och var i kommunen de bor.
- **För att omfatta alla diskrimineringsgrunder lägg till:**
Ålder, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, funktionsnedsättning, religion eller annan trosuppfattning ska inte heller spela någon roll.

Policy för kommunikation

- Stryk icke-binära

Motivering:

- Eskilstuna kommun jobbar sedan 1999 utifrån jämställdhetsintegrering som övergripande strategi för att öka jämställdheten i kommunen som organisation och plats.
- Det förutsätter att vi så långt möjligt synliggör kön, i enlighet med den lagstadgade diskrimineringsgrunden kön (som utgår från de två juridiska könen flicka/pojke, kvinna/man) i mål och uppföljning, vilket också är beslutat av KF.
- Samtidigt jobbar vi intersektionellt för att så långt möjligt synliggöra villkor och behov utifrån övriga lagstadgade diskrimineringsgrunder såsom funktionsnedsättning, ålder och könsidentitet, där bl.a. ickebinära omfattas.
- När det gäller könsidentitet är gruppen oftast svår att synliggöra statistiskt eftersom den är så liten, vilket gör att identiteten riskerar att inte kunna skyddas i enlighet med GDPR. För diskrimineringsgrunden könsidentitet är det därför oftast bättre med kvalitativa metoder för att följa behov och måluppfyllelse för gruppen.
- Detta kommer att tydliggöras i en ny anvisning för *framtagande och redovisning av individbaserad statistik i Eskilstuna kommun*.
- I styrdokument, är vår bedömning att kön, socioekonomisk och etnisk/kulturell bakgrund är de strukturellt viktigaste bakgrundsfaktorerna att lyfta på kommunnivå. Därmed behöver kön synliggöras i texter, mål och indikatorer.
- Ändra rubriken: Insyn, delaktighet och jämlikt inflytande - lägg till jämställt framför jämlikt

- Under rubriken Respekt tydliggör i en fotnot vilka de sju diskrimineringsgrunderna är
- Tydliggör vad visionen består av under rubriken "Förhållande till redan fattade politiska beslut" (då blir både jämställdhet och trygghet synliggjort)

Riktlinjer för information och kommunikation

- Under rubriken "Skyltning och citydress" behöver skyltning kopplat till finskt förvaltningsområde nämnas?

Riktlinjer för tillgänglighet och bemötande

- Det övergripande målet som är hämtat från kommunikationspolicy under rubriken "Ämnesområde och bakgrund" behöver jämställdhet- och jämlikhetsintegreras: *Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.*
- Under rubriken "riktlinjer för tillgänglighet och bemötande" ändra ordningsföljd så jämställdhet kommer först: *Kommunkoncernens service och tjänster ska vara jämlika och jämställda och bidra till att de jämställdhetspolitiska målen nås .*
- Under rubriken "bemötande" ändra ordningsföljd med jämställd innan jämlik. Och funderar på begreppet lika värde – egentligen är den korrekta översättningen lika i värdighet från FNs allmänna deklaration om de mänskliga rättigheterna och har ju också lite en annan innebörd. Skulle det fungera i texten?

Riktlinjer vid komplexa händelser och kris

Medskick för att säkerställa jämställdhet och jämlikhet i kriskommunikationen (vissa har ni redan täckt in och andra skulle kunna vävas in på lite olika ställen i texten):

- Vikten av att identifiera svårnådda grupper.
- Vikten av att identifiera lämpliga aktörer som kan vara bärare av budskap till svårnådda grupper. Använd deras fysiska och digitala kontaktytor för att förmedla information till identifierade grupper
- Använd målgruppsspecifika kanaler till exempel www.informationssverige.se, <https://lilla.krisinformation.se/> med flera för att sprida information.
- Använd nationella resurser för översättning när sådana finns tillgängliga.
- Kommunicera till barn men gör inte barn ansvariga för att informera sina föräldrar.
- Motverka desinformation genom ett proaktivt, korrekt och riktat arbete.
- Se särskilt över kommunikationen utifrån språk (inklusive nationella minoritetsspråk), läs- och skrivförståelse, syn- och hörsel, barn, klarspråk med mera

Hör av dig om du vill ha en avstämning kring de olika medskicken och om jag kan vara till hjälp på något sätt!

Vänliga hälsningar

Vanja Möller Zouzouho

Kommunstrateg social hållbarhet

016-710 88 66

vanja.zouzouho@eskilstuna.se

Kommunledningskontoret, avdelningen för social hållbarhet
Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna
eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

Synpunkter från KLK-avdelningar på policy och riktlinjer för kommunikation

Allmänt

- Var mer tydlig om vad ”ledning” innebär. Benämnn hellre som nämnder, förvaltningsledningar, bolagsstyrelser osv.
- Kommunikationsstrateg – kan detta vara en titel som kan ändras över tid? Fundera på andra formuleringar.
- Behöver tas fram utbildningar och stöd för samtliga riktlinjer. Svårt för medarbetare att ta till sig alla riktlinjer och vad som gäller för dem.
- Var tydliga med vilka dokumenten riktar sig till.
- Hur kommunikationsfunktionen är organiserad bör inte finnas med. Kan ändras.
- Förklara fler begrepp. Vissa begrepp kan vara hjälpta av en bild (t ex delaktighetstrappan).

Kommunikationspolicy

- Borde vara demokrati & hållbar utveckling. Annars saknas perspektiv som klimat och social hållbarhet.

Riktlinjer för information och kommunikation

- Riktlinjen har ett lite svårare språk än de andra.
- Borde lyfta fram medarbetares roll och förmåga mer. Riktlinjen känns ”top-down”.
- Otydligt vem samordningsansvaret ligger på.
- Riktlinjen borde kortas ner.
- Modigt medarbetarskap saknas, t ex klart språk och aktivt lyssnande (t ex under tonalitet). Fokus på dialog (+ aktivt lyssnande) saknas på andra delar också.
- Vad menas med ”framgångsrika företag”? Varför nämner vi detta? (Vet inte om detta var riktat till riktlinjen eller policyn)
- I stycket om ”fotande och filmande mot sin vilja” borde det finnas med något om oberoende/beroendeställning och integritet.

Riktlinjer för service och tillgänglighet

- Ta bort tidsangivelser i riktlinjen och ha med dessa i anvisningar i stället.

Riktlinjer för kriskommunikation

- Extraordinära händelser är väldigt sällsynt. Vi borde nämna samhällsstörningar också (tror att detta gällde Riktlinjer för information och kommunikation och Riktlinjer för kriskommunikation, kanske även Kommunikationspolicyn?)

Synpunkter från KPR:

- För svårt språk
- Måste få återkoppling på ärenden = svar
- Kunder inte ett bra begrepp
- Krissituation med i bemötande
-

From: Annika Linder
Sent: Fri, 31 Mar 2023 12:38:07 +0000
To: Martina Manneh
Subject: Synpunkter på remissen om service och tillgänglighet från rådet för funktionsrättsfrågor

Hej Martina!

Tusen tack för i måndags! Jättebra information. Alla verkade jättenöjda! Vill du ha det "bara" såhär eller vill du ha det i wordformat med logga och så?

Synpunkter som kom upp under mötet:

- Viktigt med kunskap om olika målgrupper/kunder/invånare för att kunna ge alla ett gott bemötande.
- Allt på hemsidan är i klarspråk. Det borde också finnas lättläst version av all information.

vänligen

Annika Linder

Administratör/sekreterare/registrator

016-710 73 54

Annika.Linder@eskilstuna.se

Serviceförvaltningen

Nämnd- och registraturrenheten

Eskilstuna kommun, 631 86 Eskilstuna

Besöksadress: Värjan

eskilstuna.se

Vi gör Eskilstuna - tillsammans

§ 44

VON/2023:30

Yttrande över remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Yttrande antas och överlämnas till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Vård- och omsorgsförvaltningen ger i skrivelse, daterad den 22 mars 2023, förslag till beslut.

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet, har arbetats fram av representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet. Begreppet tillgänglighet handlar i riktlinjen om att alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga ska ha tillgång till kommunkoncernens service så som information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och ett bra bemötande. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som det måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster. Riktlinjerna utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy, i vilken det uttrycks:

Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt att komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Vård- och omsorgsnämnden har fått förslaget för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Yttrande

Riktlinjen uppfattas som väl genomarbetad, relevant och tydlig. Vård- och omsorgsnämnden föreslås ställa sig bakom riktlinjens utformande, men ett antal synpunkter och frågeställningar bör dock beaktas.

- Varför specificeras myndighetsutövningen och ingen annan verksamhet, i serviceansvaret?
- I tredje stycket under avsnittet Bemötande önskas komplettering i första meningen med ”Utgångspunkten i mötet är att vara lyhörd för vad invånaren, kunden eller besökaren vill och behöver, *då särskilt i möten med människor i kris*”
- Ser svårigheter att alltid leva upp till ambitionsnivån att verksamheterna ska återkoppla missade telefonsamtal inom en timme och/eller att medarbetare ska återkoppla inom en arbetsdag.
- Det behöver göras en skillnad vad gäller återkoppling för verksamheter som har ”kontorstid” med öppettider och dygnet-runt-öppna verksamheter.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

- Preliminär handläggningstid kan vara svår att återkoppla redan första dagen, det beror till stor del på utredningens karaktär.

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar förvaltningens yttrande som sitt, samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

Yrkanden

Majo Brostedt (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| Justerandes sign | | | |
|------------------|--|--|--|

Utdragsbestyrkande

Vård- och
omsorgsnämnden

Remissyttrande - Riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar förvaltningens yttrande som sitt, samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet, har arbetats fram av representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet. Begreppet tillgänglighet handlar i riktlinjen om att alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga ska ha tillgång till kommunkoncernens service så som information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och ett bra bemötande. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som det måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster. Riktlinjerna utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy, i vilken det uttrycks:

Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt att komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Vård- och omsorgsnämnden har fått förslaget för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Innehåll i riktlinjerna

Kommunkoncernen ska se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla och att enskildas behov möts inom ramen för kommunkoncernens verksamhet. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art och utan dröjsmål. Kommunkoncernen ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda, samt informera allmänheten om hur och när kontakt kan tas. Service och tjänster ska vara jämlika och jämställda.

I riktlinjerna beskrivs vem eller vilka som har ansvar för riktlinjernas olika delar, samt uppföljning av dem.

Vad gäller kontaktvägar ska alla verksamheter säkerställa att det är lätt att nå dem samt ha olika kontaktvägar in. Grundprincipen ska vara öppenhet. Telefon- och öppettider ska vara anpassade efter invånarnas, kundernas och besökarnas behov och den interna telefonboken ska vara uppdaterad med aktuella uppgifter. Kontaktvägar ska bevakas på det sätt som krävs för att målen om svarstider kan nås. Verksamheter riktade till brukare, kunder, invånare och besökare ska ha telefonanknytning med kö samt funktionsadress (e-post).

Det ska vara enkelt att ta sig till och från kommunens verksamheter. De ska ha en tydlig, välplacerad skyltning och med välkomnande entréer. Utrymningsvägar ska vara tillgängliga för alla.

Självservice är digitala tjänster med syfte att svara och hantera frågor utan personlig kontakt. Kommunkoncernens självservice ska upplevas som enkel, hjälpsam och säker.

Alla kommunens e-tjänster ska gå att hittas via eskilstuna.se och i riktlinjen framgår vad som krävs för varje e-tjänst. Det som riktar sig till invånare, kunder och besökare ska leva upp till rådande lagkrav.

Ett avsnitt beskriver de olika svarstider och återkopplingar som gäller för frågor eller ärenden beroende på kontaktsätt.

Bemötandet ska vara lika gott till alla, oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Utgångspunkten är att vara lyhörd för vad invånaren/kunden/ besökaren vill och/eller behöver.

Ett avsnitt handlar om utveckling av service och tillgänglighet och beskriver att användare behöver vara involverade i detta, då det ska ske efter användarnas behov. Deras synpunkter, klagomål och förslag ska ses som en resurs för utvecklingen. Jämställdhetsperspektivet ska integreras i utvecklingen.

Klarspråk ska användas vilket innebär att språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Eskilstuna kommun ingår i det finska förvaltningsområdet, det ska alltså vara möjligt att kontakta kommunen på finska. En strävan är att erbjuda service på de vanligaste modersmålen. Tolk ska erbjudas vid myndighetsutövning samt vid behov.

Den interna servicen har till uppgift att stödja och underlätta för dem som arbetar närmast våra invånare, kunder och besökare. Samma syn på service gäller oavsett tid, plats eller verksamhet.

Yttrande

Riktlinjen uppfattas som väl genomarbetad, relevant och tydlig. Vård- och omsorgsnämnden föreslås ställa sig bakom riktlinjens utformande, men ett antal synpunkter och frågeställningar bör dock beaktas.

- Varför specificeras myndighetsutövningen och ingen annan verksamhet, i serviceansvaret?
- I tredje stycket under avsnittet Bemötande önskas komplettering i första meningen med ”Utgångspunkten i mötet är att vara lyhörd för vad invånaren, kunden eller besökaren vill och behöver, *då särskilt i möten med människor i kris*”
- Ser svårigheter att alltid leva upp till ambitionsnivån att verksamheterna ska återkoppla missade telefonsamtal inom en timme och/eller att medarbetare ska återkoppla inom en arbetsdag.
- Det behöver göras en skillnad vad gäller återkoppling för verksamheter som har ”kontorstid” med öppettider och dygnet-runt-öppna verksamheter.
- Preliminär handläggningstid kan vara svår att återkoppla redan första dagen, det beror till stor del på utredningens karaktär.

Johan Lindström
Förvaltningschef

Åsa Tavemark
Utredningschef

Beslutet skickas till: Kommunstyrelsen

§ 26

FSN/2023:36

Remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2022:335)

Beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Förskolenämndens yttrande

Förskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Förskolenämnden

Förslag till beslut - Yttrande över remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Förskolenämndens yttrande

Förskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen
Akten

BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Ingrid Sköldmo
Förvaltningschef

Tina Persson
Skolchef

§ 31

ÖFNES/2023:16

Remiss - Riktlinje för service och tillgänglighet (KSKF/2022:335)

Beslut

1. Överförmyndarnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Överförmyndarnämnden har fått möjlighet att yttra sig över reviderad riktlinje för service och tillgänglighet. Yttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Ärendebeskrivning

Överförmyndarnämnden ställer sig positiva till riktlinje för service och tillgänglighet men vill framhålla följande:

- Begreppen invånare, brukare, kunder och näringsliv används inte konsekvent genom hela riktlinjen.
- I riktlinjen framhålls att det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och flera målgrupper nämns. Nämndens målgrupp består av både barn, vuxna och äldre som behöver ha möjlighet att komma i kontakt med handläggare inom verksamheten. Den pågående utredningen om barns möjligheter att utkräva sina rättigheter (SOU 2022:03) har bland annat i uppgift att kartlägga barns möjligheter att klaga och utkräva sina rättigheter enligt barnkonventionen i Sverige. Som ett led i detta behöver barns möjlighet att klaga och komma till tals i kontakt med olika offentliga aktörer säkerställas.
- Nämnden ställer sig undrande till vad det innebär att handläggare har mycket kontakt med invånare och behöver ha en anknytning med personlig kö.
- Nämnden är positivt inställd till utvecklandet av digitala tjänster men önskar att kommunkoncernen ger centralt stöd och att utvecklingsinitiativ kan fortgå. Det är i sammanhanget viktigt att poängtera att det behöver finnas andra alternativ än digitala kommunikationssätt för att komma i kontakt med kommunen. Samtliga invånare har inte möjlighet till exempelvis Bank-ID.
- Nämnden vill uppmärksamma frågan om hur ställda krav säkerställs samt vilket stöd som förvaltningarna kan ges för att efterleva riktlinjerna.
- _____

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | |
|------------------|--|--------------------|
| Justerandes sign | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--------------------|

Överförmyndarnämnden

Överförmyndarnämndens svar på remiss - Riktlinje för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Överförmyndarnämnden har fått möjlighet att yttra sig över reviderad riktlinje för service och tillgänglighet. Yttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Ärendebeskrivning

Överförmyndarnämnden ställer sig positiva till riktlinje för service och tillgänglighet men vill framhålla följande:

- Begreppen invånare, brukare, kunder och näringsliv används inte konsekvent genom hela riktlinjen.
- I riktlinjen framhålls att det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och flera målgrupper nämns. Nämndens målgrupp består av både barn, vuxna och äldre som behöver ha möjlighet att komma i kontakt med handläggare inom verksamheten. Den pågående utredningen om barns möjligheter att utkräva sina rättigheter (SOU 2022:03) har bland annat i uppgift att kartlägga barns möjligheter att klaga och utkräva sina rättigheter enligt barnkonventionen i Sverige. Som ett led i detta behöver barns möjlighet att klaga och komma till tals i kontakt med olika offentliga aktörer säkerställas.
- Nämnden ställer sig undrande till vad det innebär att handläggare har mycket kontakt med invånare och behöver ha en anknytning med personlig kö.
- Nämnden är positivt inställd till utvecklandet av digitala tjänster men önskar att kommunkoncernen ger centralt stöd och att utvecklingsinitiativ kan fortgå. Det är i sammanhanget viktigt att poängtera att det behöver finnas andra alternativ än digitala kommunikationssätt för att komma i kontakt med kommunen. Samtliga invånare har inte möjlighet till exempelvis Bank-ID.

- Nämnden vill uppmärksamma frågan om hur ställda krav säkerställs samt vilket stöd som förvaltningarna kan ges för att efterleva riktlinjerna.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Elisabeth Kántor
Förvaltningschef

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

§ 29

SEN/2023:16

Yttrande över remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Serviceförvaltningen ger i skrivelse, daterad den 10 februari 2023, förslag till beslut.

2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i Förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till samtliga nämnder och bolag. Remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Serviceämndens yttrande

Serviceförvaltningen har deltagit i framtagandet och föreslår att serviceämnden ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

Förslag till beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

Yrkanden

Jari Puustinen (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Servicenämnden

Yttrande över remiss - riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar så som EU:s dataskyddsförordning (2016/679) och Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) har tillkommit och paragrafer i Förvaltningslagen (2017:900) rörande service har reviderats.

Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Riktlinjerna tar hänsyn till de lagar och förordningar som har påverkan på området. Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Riktlinjerna har reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet.

Förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till samtliga nämnder och bolag. Remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Servicekommitténs yttrande

Serviceförvaltningen har deltagit i framtagandet och föreslår att servicekommittén ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Jörgen Axelsson
förvaltningschef

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

Grundskolenämnden

Särskild skrivelse - Svar på remiss över Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Vid grundskolenämndens sammanträde 2023-04-27 fattades följande beslut:

Beslut

1. Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

GRUNDSKOLENÄMNDEN

Mikael Edlund
Ordförande

Therese Wengland
Sekreterare

§ 31

GSN/2023:124

Svar på remiss över revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Grundskolenämndens yttrande

Grundskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Grundskolenämnden

Förslag till beslut - Yttrande över remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Grundskolenämndens yttrande

Grundskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen
Akten

BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Ingrid Sköldmo
Förvaltningschef

Susanne Englund
Skolchef

§ 37

SOCN/2023:24

Remiss - Riktlinje för service och tillgänglighet (KSKF/2022:335)

Beslut

1. Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Reservation

Sebastian Nygren (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget tilläggsyrkande.

Ärendebeskrivning

Socialnämnden har fått möjlighet att yttra sig över reviderad riktlinje för service och tillgänglighet. Yttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Socialnämnden ställer sig positiva till riktlinje för service och tillgänglighet men vill framhålla följande:

- Begreppen invånare, brukare, kunder och näringsliv används inte konsekvent genom hela riktlinjen.
- I riktlinjen framhålls att det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och flera målgrupper nämns. Nämndens målgrupp består av både barn, vuxna och äldre som behöver ha möjlighet att komma i kontakt med handläggare inom verksamheten. Den pågående utredningen om barns möjligheter att utkräva sina rättigheter (SOU 2022:03) har bland annat i uppgift att kartlägga barns möjligheter att klaga och utkräva sina rättigheter enligt barnkonventionen i Sverige. Som ett led i detta behöver barns möjlighet att klaga och komma till tals i kontakt med olika offentliga aktörer säkerställas.
- Nämnden ställer sig undrande till vad det innebär att handläggare har mycket kontakt med invånare och behöver ha en anknytning med personlig kö.
- Nämnden är positivt inställd till utvecklandet av digitala tjänster men önskar att kommunkoncernen ger centralt stöd och att utvecklingsinitiativ kan fortgå. Det är i sammanhanget viktigt att poängtera att det behöver finnas andra alternativ än digitala kommunikationssätt för att komma i kontakt med kommunen. Samtliga invånare har inte möjlighet till exempelvis Bank-ID.
- Nämnden vill uppmärksamma frågan om hur ställda krav säkerställs samt vilket stöd som förvaltningarna kan ges för att efterleva riktlinjerna.

Förslag till beslut

Socialförvaltningen föreslår socialnämnden besluta:

1. Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

| | | |
|------------------|--|--------------------|
| Justerandes sign | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--------------------|

Yrkanden

Göran Gredfors (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Sebastian Nygrens (V) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut med tillägget att ordet ”kund” föreslås plockas bort ur riktlinjen.

Propositionsordning

Vid ställd proposition på förvaltningens förslag till beslut finner ordföranden att nämnden bifaller detsamma.

Vid ställd proposition på Sebastian Nygrens (V) tilläggsyrkande finner ordföranden att nämnden avslår detsamma.

—

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Socialnämnden

Socialnämndens svar på remiss - Riktlinje för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Socialnämnden har fått möjlighet att yttra sig över reviderad riktlinje för service och tillgänglighet. Yttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Ärendebeskrivning

Socialnämnden ställer sig positiva till riktlinje för service och tillgänglighet men vill framhålla följande:

- Begreppen invånare, brukare, kunder och näringsliv används inte konsekvent genom hela riktlinjen.
- I riktlinjen framhålls att det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och flera målgrupper nämns. Nämndens målgrupp består av både barn, vuxna och äldre som behöver ha möjlighet att komma i kontakt med handläggare inom verksamheten. Den pågående utredningen om barns möjligheter att utkräva sina rättigheter (SOU 2022:03) har bland annat i uppgift att kartlägga barns möjligheter att klaga och utkräva sina rättigheter enligt barnkonventionen i Sverige. Som ett led i detta behöver barns möjlighet att klaga och komma till tals i kontakt med olika offentliga aktörer säkerställas.
- Nämnden ställer sig undrande till vad det innebär att handläggare har mycket kontakt med invånare och behöver ha en anknytning med personlig kö.
- Nämnden är positivt inställd till utvecklandet av digitala tjänster men önskar att kommunkoncernen ger centralt stöd och att utvecklingsinitiativ kan fortgå. Det är i sammanhanget viktigt att poängtera att det behöver finnas andra alternativ än digitala kommunikationssätt för att komma i kontakt med kommunen. Samtliga invånare har inte möjlighet till exempelvis Bank-ID.
- Nämnden vill uppmärksamma frågan om hur ställda krav säkerställs samt vilket stöd som förvaltningarna kan ges för att efterleva riktlinjerna.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Elisabeth Kántor
Förvaltningschef

—

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

§ 31

GN/2023:19

Svar på remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Gymnasienämndens yttrande

Gymnasienämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Gymnasienämnden välkomnar ett förtydligande av ansvaret för kommunikationen. Det viktigt att det är medarbetare som hanterar och tar ansvar för skolornas officiella konton i sociala medier.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Yrkande

Muhammed Tahsin (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

Akten

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Gymnasienämnden

Förslag till beslut - Yttrande över remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

Gymnasienämndens yttrande

Gymnasienämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Gymnasienämnden välkomnar ett förtydligande av ansvaret för kommunikationen. Det viktigt att det är medarbetare som hanterar och tar ansvar för skolornas officiella konton i sociala medier.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen
Akten

BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Ingrid Sköldmo
Förvaltningschef

Monica Widelund
Skolchef

§ 77

SBN/2023:37

Yttrande över revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till nämnder och styrelser med sista svarsdag den 30 april 2023.

2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar har tillkommit och paragrafer rörande service har reviderats. Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande

Riktlinjerna uppfattas som tydliga och med lämplig omfattning. Förtydliganden kommer behövas men det görs genom tillhörande anvisningar som revideras efter riktlinjernas antagande.

Riktlinjerna innehåller något färre indikatorer jämfört med tidigare upplaga av riktlinjer. Detta är lämpligt då nya riktlinjerna fortfarande innehåller de mest centrala indikatorerna samtidigt som det lämnas möjlighet att förtydliga genom ytterligare indikatorer i strategisk inriktning, anvisningar eller i verksamheterna, om behov finns.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Eskilstuna kommun har i flera år använt sig av en servicemätning där bland annat svarstider ingår. Om denna mätmetod behålls är det viktigt att vara medveten att den i vissa fall ger ett lägre utfall än verkligheten på grund av olika kriterier för hur mätningen utförs jämfört med vad kommunen avser mäta enligt indikatorn. Det upplevs i nuläget även brister i mätmetoden genom att det inte är tydligt i vilka fall Eskilstuna direkt har eller inte har besvarat en fråga inom utsatt tid, eller om frågan har vidarebefordrats till verksamheter och om den i så fall har eller inte har besvarats inom utsatt tid där. Om möjligt så bör en tydligare uppdelning mellan Eskilstuna direkt och verksamhet göras i statistiken för att se var utveckling behövs.

I riktlinjerna framgår att de utgår från kommunikationspolicyn. Gällande policy är antagen i kommunfullmäktige i december 2012 och arbete med revidering pågår.

Under avsnittet *Telefonköer och funktionsadresser* framgår att *handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö*. Denna formulering bör kompletteras för att förtydliga vad som bedöms vara mycket kontakt. Dessutom bör riktlinjen kompletteras med att det avser om inte andra åtgärder har införts, till exempel telefontider och/eller telefonkö till verksamhetsanknytning. Det bör vara lämpligt att i varje enskilt fall göra en bedömning om personlig kö behövs och anses lämpligt, eller om andra lämpligare åtgärder har införts eller föreslås införas.

Finansiering

Riktlinjen bedöms inte påverka stadsbyggnadsnämndens budgetram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Genom implementering av riktlinjen och därigenom ökad tydlighet om krav på service och tillgänglighet förväntas användarna få en god upplevelse av kommunens service och därmed ökad kundnöjdhet. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser

Yrkande

Sarita Hotti (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämndens yttrande på remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2022:335)

Förslag till beslut

Stadsbyggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till nämnder och styrelser med sista svarsdag den 30 april 2023.

2016 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första riktlinjer för service och tillgänglighet. Behovet av riktlinjer för området aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna direkt. Syftet med riktlinjerna då var att tydliggöra vad som förväntades av medarbetare och chefer inom området. I riktlinjerna angavs vad som gäller för service och bemötande via eskilstuna.se, e-tjänster, sociala medier, e-post, telefon och besök.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar har tillkommit och paragrafer rörande service har reviderats. Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Därför föreslås riktlinjerna revideras. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande

Riktlinjerna uppfattas som tydliga och med lämplig omfattning. Förtydliganden kommer behövas men det görs genom tillhörande anvisningar som revideras efter riktlinjernas antagande.

Riktlinjerna innehåller något färre indikatorer jämfört med tidigare upplaga av riktlinjer. Detta är lämpligt då nya riktlinjerna fortfarande innehåller de mest centrala indikatorerna samtidigt som det lämnas möjlighet att förtydliga genom ytterligare indikatorer i strategisk inriktning, anvisningar eller i verksamheterna, om behov finns.

Eskilstuna kommun har i flera år använt sig av en servicemätning där bland annat svarstider ingår. Om denna mätmetod behålls är det viktigt att vara medveten att den i vissa fall ger ett lägre utfall än verkligheten på grund av olika kriterier för hur mätningen utförs jämfört med vad kommunen avser mäta enligt indikatorn. Det upplevs i nuläget även brister i mätmetoden genom att det inte är tydligt i vilka fall Eskilstuna direkt har eller inte har besvarat en fråga inom utsatt tid, eller om frågan har vidarebefordrats till verksamheter och om den i så fall har eller inte har besvarats inom utsatt tid där. Om möjligt så bör en tydligare uppdelning mellan Eskilstuna direkt och verksamhet göras i statistiken för att se var utveckling behövs.

I riktlinjerna framgår att de utgår från kommunikationspolicyn. Gällande policy är antagen i kommunfullmäktige i december 2012 och arbete med revidering pågår.

Under avsnittet *Telefonköer och funktionsadresser* framgår att *handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö*. Denna formulering bör kompletteras för att förtydliga vad som bedöms vara mycket kontakt. Dessutom bör riktlinjen kompletteras med att det avser om inte andra åtgärder har införts, till exempel telefontider och/eller telefonkö till verksamhetsanknytning. Det bör vara lämpligt att i varje enskilt fall göra en bedömning om personlig kö behövs och anses lämpligt, eller om andra lämpligare åtgärder har införts eller föreslås införas.

Finansiering

Riktlinjen bedöms inte påverka stadsbyggnadsnämndens budgetram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Genom implementering av riktlinjen och därigenom ökad tydlighet om krav på service och tillgänglighet förväntas användarna få en god upplevelse av kommunens service och därmed ökad kundnöjdhet. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser

—
Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Marianne Hagman
Förvaltningschef

§ 36

KFN/2023:82

Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Kultur- och fritidsnämnden godkänner svar på remiss av reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet och översänder det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har skickats som remiss till samtliga nämnder och bolag. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Kommunstyrelsen beslutade 17 januari 2023 att remittera förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet till samtliga nämnder och bolag. Kultur- och fritidsnämnden ska inkomma med sitt yttrande senast 30 april 2023.

Kultur- och fritidsnämndens synpunkter

Förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar. Det ser förvaltningen som positivt och gör det mer relevant för verksamheterna.

Det är dock viktigt att påpeka att det måste finnas flera olika möjligheter än de digitala för att få svar på frågor, använda e-tjänster och självservice. Kommunkoncernen har en viktig roll att i att stävja digitalt utanförskap och att nå och ge stöd till de personer som sällan eller aldrig använder internet.

På flera ställen i dokumentet används ordet ”kö”, vilket inte är ett välkänt begrepp i organisationen. Det behöver förklaras.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några nya kostnader, förutom de kostnader som kan uppstå för att se till att plattformar för självservice och e-tjänster följer lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretessfrågor, informationssäkerhet och tillgänglighet till digital offentlig service.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser. God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare.

Yrkande

Marie Svensson (S) yrkar bifall till framlagt förslag.

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Akten

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Kultur och
fritidsnämnden

Svar på remiss av reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Kultur- och fritidsnämnden godkänner svar på remiss av reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet och översänder det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har skickats som remiss till samtliga nämnder och bolag. Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Kommunstyrelsen beslutade 17 januari 2023 att remittera förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet till samtliga nämnder och bolag. Kultur- och fritidsnämnden ska inkomma med sitt yttrande senast 30 april 2023.

Kultur- och fritidsnämndens synpunkter

Förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar. Det ser förvaltningen som positivt och gör det mer relevant för verksamheterna.

Det är dock viktigt att påpeka att det måste finnas flera olika möjligheter än de digitala för att få svar på frågor, använda e-tjänster och självservice. Kommunkoncernen har en viktig roll att i att stävja digitalt utanförskap och att nå och ge stöd till de personer som sällan eller aldrig använder internet.

På flera ställen i dokumentet används ordet ”kö”, vilket inte är ett välkänt begrepp i organisationen. Det behöver förklaras.

Finansiering

De reviderade riktlinjerna bedöms inte ge några nya kostnader, förutom de kostnader som kan uppstå för att se till att plattformar för självservice och e-tjänster följer lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretessfrågor, informationssäkerhet och tillgänglighet till digital offentlig service.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

God service, tillgängliga tjänster och ett gott bemötande motverkar diskriminering samt främjar delaktighet. Goda serviceupplevelser förutsätter jämställt och jämlikt bemötande och bidrar till att stärka förtroendet för kommunkoncernen. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser. God service och tillgänglighet förutsätter ett arbete med ständiga förbättringar och digitalisering som möjliggörare.

KULTUR- OCH FRITIDSFÖRVALTNINGEN

Ola Bjerding
Förvaltningschef

Anette Pallhed
Kommunikationschef

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Akten

§ 16

TSN/2023:11

Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

1. Torshälla stads nämnd godkänner yttrande över riktlinjer för service och tillgänglighet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till samtliga nämnder. Förslaget har även remitterats till Trygghetsberedningen, Rådet för funktionsrättsfrågor, Pensionärsrådet samt kommunföretag. Remissyttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023.

Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Kommunfullmäktige beslutade 2016 om kommunens första riktlinjer för service och tillgänglighet efter att behovet aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna Direkt.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar har tillkommit och paragrafer rörande service har reviderats. Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Riktlinjerna har nu reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Torshälla stads nämnds yttrande

Kultur- och fritids- samt stadsbyggnadsförvaltningarna har bidragit med underlag till yttrandet.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Nämnden är positiv till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet. Trots en tydlig riktlinje med lämplig omfattning gör kultur- och fritids samt stadsbyggnadsnämnden ändå några medskick där förtydliganden och/eller ändringar behövs:

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande:

1. Eskilstuna kommun har i flera år använt sig av en servicemätning där bland annat svarstider ingår. Om möjligt så bör en tydligare uppdelning mellan Eskilstuna direkt och verksamhet göras i statistiken för att se var utveckling behövs.
2. Under avsnittet *Telefonköer och funktionsadresser* framgår att *handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö*. Denna formulering bör kompletteras för att förtydliga vad som bedöms vara mycket kontakt. Dessutom bör riktlinjen kompletteras med att det avser om inte andra åtgärder har införts, till exempel telefontider och/eller telefonkö till verksamhetsanknytning.

Kultur- och fritidsförvaltningens förslag till yttrande:

3. Förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar. Det ser förvaltningen som positivt och gör det mer relevant för verksamheterna.
4. Det är dock viktigt att påpeka att det måste finnas flera olika möjligheter än de digitala för att få svar på frågor, använda e-tjänster och självservice. Kommunkoncernen har en viktig roll att i att stävja digitalt utanförskap och att nå och ge stöd till de personer som sällan eller aldrig använder internet.
5. På flera ställen i dokumentet används ordet ”kö”, vilket inte är ett välkänt begrepp i organisationen. Det behöver förklaras.

Finansiering

Riktlinjen bedöms inte påverka Torshälla stads nämnds budgetram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Genom implementering av riktlinjen och därigenom ökad tydlighet om krav på service och tillgänglighet förväntas användarna få en god upplevelse av kommunens service och därmed ökad kundnöjdhet. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

Yrkande

Lars-Göran Karlsson (S) och Peter Laufer (SD) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

| | | | |
|------------------|--|--|--------------------|
| Justerandes sign | | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--|--------------------|

Torshälla stads nämnd

Yttrande över remiss - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Förslag till beslut

Torshälla stads nämnd godkänner yttrande över riktlinjer för service och tillgänglighet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderade riktlinjer för service och tillgänglighet har remitterats till samtliga nämnder. Förslaget har även remitterats till Trygghetsberedningen, Rådet för funktionsrättsfrågor, Pensionärsrådet samt kommunföretag. Remissyttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023.

Riktlinjerna tydliggör vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, samt vilka lagar och förordningar inom området som måste tas hänsyn till. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Kommunfullmäktige beslutade 2016 om kommunens första riktlinjer för service och tillgänglighet efter att behovet aktualiserades i och med införandet av Eskilstuna Direkt.

Förutsättningarna för kommunkoncernen att leverera service till invånare, kunder och besökare har förändrats sedan dess. En ökad digitalisering i samhället har lett till ökade krav från invånare, ökade krav på informationssäkerhet, samt nya möjligheter för kommunkoncernen att digitalisera service och tjänster.

Nya lagar har tillkommit och paragrafer rörande service har reviderats. Hanteringen av inkommande ärenden från invånare har i viss mån systematiserats och uppföljningen av svarstider och svarsfrekvens har förbättrats.

Riktlinjerna har nu reviderats i samarbete med representanter från kommunens förvaltningar inom ramen för processteamet för service och tillgänglighet. Det nya förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar.

Perspektiv som jämställdhet, jämlikhet och funktionsrätt har inte längre ett eget avsnitt utan integreras i hela dokumentet.

Torshälla stads nämnds yttrande

Kultur- och fritids- samt stadsbyggnadsförvaltningarna har bidragit med underlag till yttrandet.

Nämnden är positiv till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet. Trots en tydlig riktlinje med lämplig omfattning gör kultur- och fritids samt stadsbyggnadsnämnden ändå några medskick där förtydliganden och/eller ändringar behövs:

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande:

1. Eskilstuna kommun har i flera år använt sig av en servicemätning där bland annat svarstider ingår. Om möjligt så bör en tydligare uppdelning mellan Eskilstuna direkt och verksamhet göras i statistiken för att se var utveckling behövs.
2. Under avsnittet *Telefonköer och funktionsadresser* framgår att *handläggare som har mycket kontakt med invånare, kunder eller besökare ska ha en anknytning med personlig kö*. Denna formulering bör kompletteras för att förtydliga vad som bedöms vara mycket kontakt. Dessutom bör riktlinjen kompletteras med att det avser om inte andra åtgärder har införts, till exempel telefontider och/eller telefonkö till verksamhetsanknytning.

Kultur- och fritidsförvaltningens förslag till yttrande:

3. Förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet utgår från övergripande områden så som kontaktytor, självservice och bemötande, i stället för att utgå från olika kommunikationskanaler. Indikatorer och målnivåer har minskats ner och kommer i stället att beskrivas mer i detalj i anvisningar. Det ser förvaltningen som positivt och gör det mer relevant för verksamheterna.
4. Det är dock viktigt att påpeka att det måste finnas flera olika möjligheter än de digitala för att få svar på frågor, använda e-tjänster och självservice. Kommunkoncernen har en viktig roll att i att stävja digitalt utanförskap och att nå och ge stöd till de personer som sällan eller aldrig använder internet.
5. På flera ställen i dokumentet används ordet ”kö”, vilket inte är ett välkänt begrepp i organisationen. Det behöver förklaras.

Finansiering

Riktlinjen bedöms inte påverka Torshälla stads nämnds budgetram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Genom implementering av riktlinjen och därigenom ökad tydlighet om krav på service och tillgänglighet förväntas användarna få en god upplevelse av kommunens service och därmed ökad kundnöjdhet. En effektiv hantering av invånare, kunders och besökares ärenden hos kommunen resulterar i ett effektivt nyttjande av både personella och ekonomiska resurser.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Suzan Östman Bäckman
Samordningschef

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Marianne Hagman
Förvaltningschef

KULTUR- OCH FRITIDSFÖRVALTNINGEN

Ola Bjerding
Förvaltningschef

—————
Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen
Akten

§ 15

VALN/2023:7, VALN/2023:11, VALN/2022:31

Rapporter och meddelanden

Beslut

1. Skrivelserna anmäls och läggs till handlingarna.

Ärendebeskrivning

Inkomna skrivelser för kännedom till valnämnden från andra nämnder och myndigheter.

Kommunfullmäktige

- Beslut 2023-02-02 § 7 - Kulturpolitiskt program
- Beslut 2023-02-02 § 8 - Idrottspolitiskt program
- Beslut 2023-02-02 § 9 - Riktlinje för Eskilstuna kommuns politiska struktur
- Beslut 2023-02-02 § 10 - Revidering av riktlinjer för god ekonomisk hushållning
- Beslut 2023-02-02 § 14 - Revidering av bestämmelser om ersättning till förtroendevalda i Eskilstuna kommun

Inkomna remisser som inte kommer att besvaras av valnämnden:

- Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation
- Remiss från kommunstyrelsen - Remiss av riktlinjer för information och kommunikation
- Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet
- Remiss från kommunstyrelsen - Riktlinjer för kommunikation i komplexa händelser och kriser - kriskommunikationsplan (revidering av kriskommunikationsplan)

Övriga inkomna skriftliga rapporter:

- Valmyndighetens rapport – erfarenheter från valen 2022
- Skrivelse till Valmyndigheten från Göteborgs Stads valnämnd
- Valmyndighetens svar på skrivelse från Göteborgs stad

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 46

MRN/2023:25

Svar på remiss - revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslut

Miljö- och räddningstjänstnämnden lämnar följande yttrande med anledning av remissen.

Synpunkter på riktlinjer för service och tillgänglighet

Riktlinjen för service och tillgänglighet, förtydligar vad och beskriver hur vi ska agera. Den lever upp till syfte att tydliggöra vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området.

Dock under riktlinjens första rubrik ”Ämnesområde och bakgrund” i sista stycket beskrivs serviceansvaret kopplat till myndighetsutövning med följande mening; ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, gäller även i den roll då kommunkoncernen bedriver myndighetsutövning.” Tonen i meningen utgår från ett negativt nuläge kring myndighetsutövning, så Miljö- och räddningstjänst nämnden föreslår: ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla gäller alla våra tjänster och blir ytterst viktigt när vi bedriver myndighetsutövning.”

Vi ser även att förväntan på service och tillgänglighet mellan medarbetare förtydligas i texten. Direkt och indirekt är alla medarbetare del av kedjan som möter kund, invånare, besökare. Det betyder att även den indirekta tillgängligheten mellan medarbetare är avgörande i leveransen av vår service.

Ärendet

Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens uppgift är att tillhandahålla service till invånare, kunder och besökare. Med kunder avses i detta fall alla som nyttjar kommunkoncernens service. Med service menas alla de tjänster som kommunkoncernen erbjuder och det sätt som tjänsterna utförs på.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om att alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga ska ha tillgång till kommunkoncernens service så som information, tjänster, kontaktvägar, lokaler, och ett bra bemötande.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Syftet med riktlinjerna för service och tillgänglighet är att tydliggöra vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy. I kommunikationspolicyn fastställs följande övergripande mål för service och tillgänglighet:

Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet beskriver förhållningssättet inom följande områden.

- Ansvar och uppföljning - fördelat på medarbetare, chefer och ledning
- Kontaktvägar - telefontider, öppettider, bevakning av kontaktvägar, telefonköer, kontaktinformation.
- Besöksytor – lokaler, som till exempel kontaktcenter, mötesplatser, och bibliotek.
- Självservice - Den information och de digitala tjänster som vi tillhandahåller med syfte att svara på invånare, kunders och besökares frågor och hantera ärenden utan personlig kontakt.
- Svar på frågor och ärenden - återkoppling och svar på inkommande ärenden från invånare.
- Bemötande - Invånare, kunder och besökare ska uppleva ett gott och respektfullt bemötande i kontakten med kommunkoncernens medarbetare.
- Utveckla service och tillgänglighet - tjänster och service ska ske efter användarens behov.
- Språk - Klarspråk ska användas i kontakter med invånare, kunder och besökare. Innebär att språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- Intern service - Ett serviceinriktat förhållningssätt ska gälla såväl inom den egna organisationen som till de som nyttjar kommunens service och tjänster.

Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen och ersätter tidigare riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2015:451).

Myndigheters serviceskyldighet utgår från förvaltningslagen.

Kommunkoncernens service måste ta hänsyn till diskrimineringslagen (2008:567) som har till ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Enligt lagen finns ett förbud mot diskriminering när offentligt anställda möter allmänheten.

Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724) påverkar kommunens service på olika språk.

Krav på tillgänglighet vad gäller digitala gränssnitt finns reglerat i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937).

Informations- och datahantering kopplat till service och tillgänglighet regleras bland annat i EU:s dataskyddsförordning (2016/679), lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen (1990:782), lag om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster (2018:1174).

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy och kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet. Riktlinjen relaterar också till Eskilstuna kommuns kvalitetspolicy och riktlinjer för information och kommunikation.

Informationssäkerhet regleras i Riktlinjer för informationssäkerhet (KSKF/2020:360), samt Riktlinjer för behandling av personuppgifter (KSKF/2018:47).

Yrkande

Geerth Gustavsson (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

| | | |
|------------------|--|--------------------|
| Justerandes sign | | Utdragsbestyrkande |
|------------------|--|--------------------|

Miljö- och räddningstjänstnämnden

Svar på remiss - revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet

Miljö- och räddningstjänstnämndens beslut

Miljö- och räddningstjänstnämnden lämnar följande yttrande med anledning av remissen.

Synpunkter på riktlinjer för service och tillgänglighet

Riktlinjen för service och tillgänglighet, förtydligar vad och beskriver hur vi ska agera. Den lever upp till syfte att tydliggöra vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området.

Dock under riktlinjens första rubrik ”Ämnesområde och bakgrund” i sista stycket beskrivs serviceansvaret kopplat till myndighetsutövning med följande mening; ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla, gäller även i den roll då kommunkoncernen bedriver myndighetsutövning.” Tonen i meningen utgår från ett negativt nuläge kring myndighetsutövning, så Miljö- och räddningstjänst nämnden föreslår: ”Serviceansvaret, det vill säga att se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla gäller alla våra tjänster och blir ytterst viktigt när vi bedriver myndighetsutövning.”

Vi ser även att förväntan på service och tillgänglighet mellan medarbetare förtydligas i texten. Direkt och indirekt är alla medarbetare del av kedjan som möter kund, invånare, besökare. Det betyder att även den indirekta tillgängligheten mellan medarbetare är avgörande i leveransen av vår service.

Ärendet

Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens uppgift är att tillhandahålla service till invånare, kunder och besökare. Med kunder avses i detta fall alla som nyttjar kommunkoncernens service. Med service menas alla de tjänster som kommunkoncernen erbjuder och det sätt som tjänsterna utförs på.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om att alla, oavsett förutsättningar, kön, bakgrund och funktionsförmåga ska ha tillgång till kommunkoncernens service så som information, tjänster, kontaktvägar, lokaler, och ett bra bemötande.

Syftet med riktlinjerna för service och tillgänglighet är att tydliggöra vilka krav som ställs på anställda inom Eskilstuna kommunkoncern vad gäller service och bemötande, men också att ta hänsyn till lagar och förordningar för området. Riktlinjerna tydliggör också vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy. I kommunikationspolicyn fastställs följande övergripande mål för service och tillgänglighet:

Invånare, brukare, kunder och näringsliv ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Riktlinjerna för service och tillgänglighet beskriver förhållningssättet inom följande områden.

- Ansvar och uppföljning - fördelat på medarbetare, chefer och ledning
- Kontaktvägar - telefontider, öppettider, bevakning av kontaktvägar, telefonköer, kontaktinformation.
- Besöksytor – lokaler, som till exempel kontaktcenter, mötesplatser, och bibliotek.
- Självservice - Den information och de digitala tjänster som vi tillhandahåller med syfte att svara på invånare, kunders och besökares frågor och hantera ärenden utan personlig kontakt.
- Svar på frågor och ärenden - återkoppling och svar på inkommande ärenden från invånare.
- Bemötande - Invånare, kunder och besökare ska uppleva ett gott och respektfullt bemötande i kontakten med kommunkoncernens medarbetare.
- Utveckla service och tillgänglighet - tjänster och service ska ske efter användarens behov.
- Språk - Klarspråk ska användas i kontakter med invånare, kunder och besökare. Innebär att språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- Intern service - Ett serviceinriktat förhållningssätt ska gälla såväl inom den egna organisationen som till de som nyttjar kommunens service och tjänster.

Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen och ersätter tidigare riktlinjer för service och tillgänglighet (KSKF/2015:451).

Myndigheters serviceskyldighet utgår från förvaltningslagen.

Kommunkoncernens service måste ta hänsyn till diskrimineringslagen (2008:567) som har till ändamål att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck,

etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Enligt lagen finns ett förbud mot diskriminering när offentligt anställda möter allmänheten.

Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724) påverkar kommunens service på olika språk.

Krav på tillgänglighet vad gäller digitala gränssnitt finns reglerat i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937).

Informations- och datahantering kopplat till service och tillgänglighet regleras bland annat i EU:s dataskyddsförordning (2016/679), lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, arkivlagen (1990:782), lag om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster (2018:1174).

Riktlinjerna för service och tillgänglighet utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy och kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet. Riktlinjen relaterar också till Eskilstuna kommuns kvalitetspolicy och riktlinjer för information och kommunikation.

Informationssäkerhet regleras i Riktlinjer för informationssäkerhet (KSKF/2020:360), samt Riktlinjer för behandling av personuppgifter (KSKF/2018:47).

Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen