

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

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

#### 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).