

STYRDOKUMENT

Riktlinjer för service och tillgänglighet

Beslutad när	2023-06-20--21 § 100
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 bosatta i Eskilstuna, permanent eller tillfälligt 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).