

Stadsbyggnadsnämnden

## Yttrande - Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommunkoncern

### Förslag till beslut

Godkänna förvaltningens förslag till yttrande och överlämna det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunledningskontoret har inkommit med en skrivelse i ärendet daterad den 15 september 2015. Av skrivelsen framgår att i strategisk inriktning för 2016-2019 finns ett antal indikatorer fastställda som avser kommunens service och tillgänglighet via telefon, e-post, webb, sociala medier samt e-tjänster.

I kommunkoncernens kommunikationspolicy anges i det övergripande målet: *Brukare och kunder ska uppleva att det är lätt att få information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.*

I SCB:s senaste medborgarundersökning fick Eskilstuna kommun ett resultat avseende service och bemötande som ligger under genomsnittet för övriga kommuner i samma undersökning. Resultatet hade dessutom sjunkit från 2013 till 2014.

Den serviceundersökning som genomförs årligen av JSM telefront ger samma resultat. Eskilstuna ligger under genomsnittet i jämförelse med andra kommuner och resultatet har försämrats det senaste året.

2016 startar Eskilstuna direkt, kommunens gemensamma center för frågor, rådgivning samt handläggning av enklare ärenden. Syftet är att förbättra tillgängligheten gentemot invånarna, brukarna och kunderna samt effektivisera verksamheten. Parallellt med införandet behöver hela kommunkoncernen arbeta för att stärka kommunens service och tillgänglighet.

Som ett stöd i det arbetet har förslag till riktlinjer för service och tillgänglighet arbetats fram. Riktlinjerna reglerar bland annat svarstider per telefon, e-post, sociala medier och e-tjänster samt tar upp riktlinjer för kommunens självservice

och e-tjänster. De sätter även mål för bemötande. Riktlinjerna föreslås gälla såväl för Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter som för verksamheter och enskilda medarbetare.

Kommunledningskontoret föreslår att förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag. Remissvar ska vara kommunstyrelsen till handa den 20 januari 2016.

## Yttrande

Stadsbyggnadsförvaltningen har givits tid att yttra sig över remissen med dess områdesspecifika indikatorer (mätbara mål). Förvaltningen vill lämna följande yttrande och konsekvensbeskrivning:

Remissen ligger i linje med stadsbyggnadsnämndens åtagande i årsplan 2016 för en mer kommunikativ organisation. Vi anser därmed att det är bra att förslaget har en hög ambition i dessa frågor. I sin nuvarande form är förslagen till indikatorer emellertid alltför ambitiöst tilltagna så till vida att diskrepansen mellan målen för 2019 och den uppskattade resursåtgången, i form av anspråkstagen tid för förvaltningens medarbetare beräknas bli alltför stor.

De uppställda kraven framstår i dagsläget som ibland svåra att uppfylla i den meningen att det kräver att förvaltningen frigör avsevärt med tid för att medarbetarna och cheferna, som ytterst ska genomföra aktiviteterna, skall kunna leverera de uppsatta målen.

Exempelvis vill förvaltningen lyfta förslaget att det skall ta högst en arbetsdag för en utomstående att kontakta en av förvaltningens medarbetare per telefon. Detta problematiserar vi och föreslår att det i detta specifika fall arbetas in väl avvägda förbehåll i förslaget för att möjliggöra för en medarbetare, eller en chef att ägna en arbetsdag åt möten etc. utan att därmed riskera att misslyckas med sitt åtagande i de här avseendena.

I förhållande till sin storlek, sett till antalet medarbetare, påverkas stadsbyggnadsförvaltningen särskilt av de krav som förslaget innebär, också i och med att vi redan idag handlägger en ansevärd mängd externa synpunkter. Detta samtidigt som ingångarna för medborgarna och utomstående blir allt fler vilket leder till att förväntningarna på snabba svar ökar. Det är också värt att poängtera att det nuvarande ekonomiska läget innebär att vi vakanshåller en del tjänster.

Avslutningsvis anser förvaltningen, återigen, att det är bra att man har en hög ambitionsnivå i dessa frågor men att det inte är realistiskt att de uppställda målen och förväntningarna, som vi uppfattar som ibland mycket tuffa, ska kunna uppnås med rimlig resursåtgång.

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Marianne Sjöquist  
Chef HR- och kommunikation

Peter Sundström  
Nämndsekreterare

## Riktlinjer för service och tillgänglighet

### Inledning

Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy slår fast att kommunen ska stå för ett gott bemötande, god tillgänglighet och att frågor ska besvaras snabbt och tydligt. Det ska också vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och lämna synpunkter.

Syftet med riktlinjerna för service och tillgänglighet är att tydliggöra vilka krav som ställs på oss som arbetar i Eskilstuna kommunkoncern. Riktlinjerna gäller service och bemötande via telefon, e-post, sociala medier, e-tjänster och besök.

Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen.

### Kommunikationsmål

I Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy fastställs följande övergripande kommunikationsmål:

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

### Indikatorer i strategisk inriktning

Genom den strategiska inriktningen har följande indikatorer beslutats:

	2014	2019
Andel som får svar på e-post inom två dagar	88 %	90 %
Andel som får kontakt med handläggare via telefon	47 %	75 %
Andel som uppfattar ett gott bemötande vid telefonkontakt	75 %	90 %
Andel som uppger att det är lätt att hitta på eskilstuna.se	88 %	90 %
Andel svar på frågor inom en timme i sociala medier		70 %
Andel ärenden som kommer in via e-tjänst		60%

### Service deklarerationer

Många verksamheter inom kommunkoncernen har deklarerat sina servicenivåer genom så kallade service deklarerationer. Service deklarerationer avseende service via

telefon, e-post, besök och självservice via webb ska utgå från dessa riktlinjer och se mål och mått som lägstanivåer.

## Mål för riktlinjerna

Maxtid för att få kontakt med verksamhet för att få svar på sin fråga alternativt besked om förväntad handläggningstid:

	<b>Eskilstuna direkt/ bolagens kundcenter*</b>	<b>Verksamheter**</b>	<b>Medarbetare***</b>
Telefon	1 minut	1 timme	1 arbetsdag
E-post	1 timme	1 arbetsdag	2 arbetsdagar
Sociala medier	1 timme	1 arbetsdag	-
Besök	10 minuter	-	-
E-tjänster	1 timme	1 arbetsdag	-

\* Svarstid under öppettider

\*\* Med verksamhet avses exempelvis förskola, skola, äldreomsorg, bygglov, bibliotek under kontorstid.

\*\*\* Med medarbetare avses alla medarbetare med tjänstetelefon och/eller e-postkonto.

- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att kommunkoncernens självservice via internet underlättar deras vardag.
- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att det är enkelt att använda kommunens e-tjänster.
- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med kommunkoncernen och dess verksamheter.
- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att de får ett gott bemötande.

## Telefon

Första ingången till kommunkoncernen via telefon är Eskilstuna direkt alternativt bolagens kundcenter. Grundprincipen är emellertid öppenhet med telefonnummer, telefonnummer är allmän handling.

Alla medarbetare ska gå att nå via kommunens växel, via funktionsnummer eller eget nummer.

Alla tjänstetelefoner ska vara anslutna till kommunens telefonsystem och ha ett telefonnummer i kommunens nummerserie med en egen anknytning.

Verksamheter riktade till brukare, kunder, invånare och besökare, exempelvis skolor, äldreboenden, muséer, ska även ha funktionsnummer.

Information om telefonnummer och telefontider ska finnas på eskilstuna.se alternativt bolagens webbplatser samt i andra relevanta kanaler. Det ska vara tydligt när verksamheten kan nås per telefon samt hur snabbt verksamheten återkopplar efter lämnat meddelande utanför telefontid.

Telefontiderna ska så långt som det är möjligt vara anpassade efter invånarnas, brukarnas och kundernas behov.

När en anställning avslutas ska det säkras att uppgifter om telefonnummer uppdateras i berörda informationssystem. Anknytningar som inte används ska vara vilande.

Telefonsamtal ska besvaras och telefonsvarare hanteras i enlighet med de anvisningar som gäller för kommunen respektive de kommunala bolagen.

### **SMS**

SMS ska besvaras enligt samma riktlinjer som telefon.

SMS är allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt kommunens interna regelverk.

### **E-post**

Första ingången till kommunkoncernen via e-post är Eskilstuna direkt alternativt bolagens kundcenter. Grundprincipen är emellertid öppenhet med e-postadresser, e-postadresser är allmän handling.

Alla verksamheter ska kunna nås via e-post.

Alla e-postadresser ska ligga inom kommunens domän eskilstuna.se alternativt bolagens domäner.

Verksamheter riktade till invånare, brukare, kunder och besökare ska ha en funktionsadress.

Verksamheternas funktionsadresser ska finnas på eskilstuna.se alternativt bolagens webbplatser samt i andra relevanta kanaler. Särskilt viktigt är att e-postadresser i kontaktmoduler på eskilstuna.se hålls aktuella.

E-postmeddelanden ska hanteras i enlighet med kommunens och bolagens anvisningar avseende exempelvis avsändaruppgifter, tillfällig frånvaro och e-postfrågor som kommit till fel person.

Alla e-postkonton ska bevakas alla arbetsdagar. Det gäller oavsett om det är en personlig e-postadress eller en funktionsadress. Alternativt kan e-post vidarebefordras vid frånvaro.

När någon är borta en längre tid eller har avslutat sin anställning ska e-postkontot omgående avslutas. Funktionsbrevlådor som för tillfället inte används ska göras vilande.

E-post är allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt kommunens interna regelverk.

## Besök

Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter utgör första kontaktyta för besök till kommunkoncernen. Därutöver ska alla verksamheter säkra att besökstiderna så långt som möjligt motsvarar invånarnas, brukarnas och kundernas behov.

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

Besöksadresser och öppettider ska finnas på eskilstuna.se alternativt bolagens webbplatser samt i andra relevanta kanaler. Informationen ska vara uppdaterad, även under semestrar.

Våra lokaler ska ha tydlig skyltning i enlighet med kommunens eller bolagets grafiska profil. 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.

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

## Sociala medier

Eskilstuna kommun och de kommunala bolagens officiella konton i sociala medier utgör den första ingången till kommunkoncernen via sociala medier. Därutöver kan verksamheter själva besluta om att ha egna konton enligt riktlinjerna för sociala medier.

Konton ska bevakas under verksamhetens öppettider.

Det ska tydligt framgå att det går bra att ställa frågor, det ska finnas tydliga öppettider för kontot och framgå hur snabbt svar kan förväntas.

Information om kommunens officiella konton på sociala medier ska vara lätta att finna på eskilstuna.se alternativt bolagens webbplatser samt i andra relevanta kanaler.

När kommunens verksamheter gör inlägg i sociala medier ska det vara klart vem som hanterar eventuella följdfrågor och kommentarer.

Konton som inte är aktiva ska omgående avslutas.

Kommunens inlägg och svar på frågor ska i övrigt följa kommunens och bolagens riktlinjer och anvisningar för sociala medier.

Kommunens inlägg i sociala medier samt allmänhetens inlägg och kommentarer på kommunens konton är allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt kommunens interna regelverk.

## E-tjänster

E-tjänster ska erbjudas där de kan underlätta invånaren, brukaren och kundens vardag och effektivisera verksamheten inom Eskilstuna kommunkoncern.

Det ska vara lätt att hitta e-tjänsterna på kommunens alternativt bolagens webbplatser och de ska paketeras tillsammans med information om den service och de tjänster som kommunkoncernen erbjuder.

Det ska tydligt framgå vad e-tjänsten handlar om och vilka uppgifter som behövs för att kunna använda e-tjänsten.

Invånare, brukare och kunder som har använt en e-tjänst ska få återkoppling inom 24 timmar att ärendet har kommit in och hur lång den preliminära handläggningstiden är. De ska även kunna följa statusen på sitt ärende via e-tjänsten.

E-legitimation ska endast krävas där det är befogat i enlighet med sekretesslagstiftning och personuppgiftslagen och där signering krävs för att bekräfta riktigheten i de inlämnade uppgifterna. Däremot ska det vara möjligt att använda e-legitimation även på andra ärenden, för att kunna följa status på sitt ärende.

För de som behöver ska det vara enkelt att få hjälp att använda e-tjänsterna.

## Tillgänglighet för personer med särskilda behov

### Fysisk miljö

Alla ska på egen hand kunna besöka kommunens offentliga lokaler. Kommunkoncernen ska sträva efter att hålla kravnivån som anges i Myndigheten för delaktighets riktlinjer för tillgänglighet.

Besökare ska kunna förflytta sig säkert och självständigt och hitta dit de ska.

Det ska inte finnas nivåskillnader som utestänger personer som använder hjälpmedel. Det ska gå att ta sig till och in genom entréerna. Skyltar ska vara välplacerade med tydlig text så att personer med nedsatt syn kan hitta rätt i byggnaden. Växter som kan skapa problem för personer med allergi, ska inte



finnas. Det ska gå att uppfatta utrymningslarm och information i samband med utrymning.

Varje verksamhet ska ha anvisningar och rutiner för arbetet med tillgänglighet.

### **Tillgänglig information och kommunikation**

Invånare, brukare och kunder ska kunna kommunicera med kommunen och ta del av dess information. De som arbetar i verksamheterna måste därför ha kunskaper om olika behov och vilka verktyg som finns för att kommunicera på ett tillgängligt sätt.

Skriftlig information om kommunens tjänster ska gå att få i alternativa format och versioner, som exempelvis punktskrift. Språket ska vara klart och tydligt och formgivningen ska underlätta läsningen.

Kommunkoncernens webbplatser ska uppfylla den internationella webbstandarden WCAG 2.0 nivå AA. Strukturen på webbplatsen ska vara tydlig och överskådlig och det ska finnas grundläggande information om kommunen i alternativa format.

### **Språk**

Eskilstuna är finskt förvaltningsområde. 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.

Kommunkoncernen ska vid behov erbjuda tolk.

Grundläggande information ska finnas på de vanligaste språken på eskilstuna.se.

Personer med hörselnedsättning och döva ska erbjudas teckenspråkstolk.

### **Utvärdering och uppföljning**

Service och tillgänglighet via telefon och e-post följs årligen upp via kommungemensamma mätningar.

Eskilstuna.se med e-tjänster följs årligen upp via Sveriges kommuner och landsting och Stockholm Business Alliance.

Sociala medier följs upp med stickprovskontroller under minst två veckor per år.

Invånarnas uppfattning om kommunens service, tillgänglighet och bemötande följs upp genom SCB-undersökning.

Upplevelsen av kommunens digitala tjänster ska testas i samband med utveckling av nya tjänster och senare även genom användartester.

Svarstider och -kvalitet för Eskilstuna direkt följs upp löpande varje månad.

## Ansvar och roller

Alla medarbetare har ett ansvar att besvara frågor inom sitt ansvarsområde. Invånare, brukare eller kunder som har frågor som rör någon annan verksamhet inom kommunkoncernen ska få hjälp att vända sig till rätt instans. Alla medarbetare har även ett ansvar att se till att rätt kontaktuppgifter finns i telefonisystem, på intranät och i förekommande fall även på eskilstuna.se eller bolagens webbplatser.

Alla chefer har ett ansvar att rätt kontaktuppgifter till verksamheten finns på eskilstuna.se alternativt på bolagens webbplats samt på intranät och i telefonisystem. Det är även chefens ansvar att säkra att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten, oavsett kanal. Dessutom ansvarar chefen för att abonnemang och e-postkonton avslutas när medarbetare slutar, att inaktiva konton i sociala medier stängs och att information på eskilstuna.se och bolagens webbplatser är uppdaterad.

Kommunens respektive bolagens kontakt- och kundcenter har ett ansvar för att hantera frågor oavsett kanal och vid behov slussa frågor vidare till verksamheterna.

## § 212

### Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun (KSKF/2015:451)

#### Beslut

1. Förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag inom Eskilstuna kommunkoncern.
2. Remissvar från nämnder och bolag ska lämnas senast den 20 januari 2016.

#### Ärendebeskrivning

Kommunledningskontoret har inkommit med en skrivelse i ärendet daterad den 15 september 2015. Av skrivelsen framgår att i strategisk inriktning för 2016-2019 finns ett antal indikatorer fastställda som avser kommunens service och tillgänglighet via telefon, e-post, webb, sociala medier samt e-tjänster.

I kommunkoncernens kommunikationspolicy anges i det övergripande målet: *Brukare och kunder ska uppleva att det är lätt att få information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.*

I SCB:s senaste medborgarundersökning fick Eskilstuna kommun ett resultat avseende service och bemötande som ligger under genomsnittet för övriga kommuner i samma undersökning. Resultatet hade dessutom sjunkit från 2013 till 2014.

Den serviceundersökning som genomförs årligen av JSM telefront ger samma resultat. Eskilstuna ligger under genomsnittet i jämförelse med andra kommuner och resultatet har försämrats det senaste året.

2016 startar Eskilstuna direkt, kommunens gemensamma center för frågor, rådgivning samt handläggning av enklare ärenden. Syftet är att förbättra tillgängligheten gentemot invånarna, brukarna och kunderna samt effektivisera verksamheten. Parallellt med införandet behöver hela kommunkoncernen arbeta för att stärka kommunens service och tillgänglighet.

Som ett stöd i det arbetet har förslag till riktlinjer för service och tillgänglighet arbetats fram. Riktlinjerna reglerar bland annat svarstider per telefon, e-post,

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

sociala medier och e-tjänster samt tar upp riktlinjer för kommunens självservice och e-tjänster. De sätter även mål för bemötande. Riktlinjerna föreslås gälla såväl för Eskilstuna direkt och bolagens kundcenter som för verksamheter och enskilda medarbetare.

Kommunledningskontoret föreslår att förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag. Remissvar ska vara kommunstyrelsen till handa den 20 januari 2016.

### Yrkanden

Jimmy Jansson (S) yrkar bifall till kommunledningskontorets förslag.

\_\_\_\_\_

**Beslutet skickas till:**

Samtliga nämnder och bolag, för åtgärd

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