

Överförmyndarnämnden  
Eskilstuna Strängnäs

## Yttrande över Riktlinjer för service och tillgänglighet

### Förslag till beslut

Nämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till Eskilstuna kommunstyrelse.

### Ärendebeskrivning

Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy fastslår att kommunen ska stå för ett gott bemötande, god tillgänglighet och att frågor ska besvaras snabbt och tydligt samtidigt som det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och lämna synpunkter. Syftet med de föreslagna riktlinjerna för service och tillgänglighet är att tydliggöra vilka krav kring detta som ställs på de som arbetar i kommunkoncernen. Inledningsvis beskrivs indikatorer i strategisk inriktning med nivåer för uppföljning och mål för riktlinjerna med maxtider för kontaktsvar gentemot brukare. Riktlinjerna gäller service och bemötande via telefon, e-post, sociala medier, e-tjänster samt besök och omfattar hela Eskilstuna kommunkoncern. Riktlinjerna specificerar också vad som gäller för tillgänglighet för personer med särskilda behov gällande fysisk miljö, information och kommunikation samt språk.

### Yttrande

Överförmyndarnämnden Eskilstuna Strängnäs anser att tillgänglighet och bemötande är mycket viktiga frågor och har inga invändningar mot föreslagna riktlinjer. Nämnden vill dock lämna följande synpunkter på dokumentet.

- I inledningen står det att det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och lämna synpunkter. Eftersom många av de synpunkter som inkommer handlar om service och tillgänglighet anser nämnden att detta bör tas med och följas upp i riktlinjerna.
- Gällande målen för riktlinjer och tidsangivelserna funderar nämnden över hur angivelsen att verksamheter ska svara i telefon inom en timme förhåller sig till beslutade telefontider. Exempelvis har överförmyndarverksamheten telefontid mellan 10.00 och 16.00 varje dag vilket innebär att de som ringer tidigt på morgonen inte får svar inom en timme. Riktlinjerna bör klargöra vad som gäller för de verksamheter som har fasta telefontider.

- En viss del av nuvarande arbetsuppgifter såsom diversefrågor via e-post och telefon kommer troligen att kunna tas via det nya Eskilstuna Direkt. Det skulle därför behöva klargöras vad Eskilstuna Direkt kommer att innebära för övriga verksamheter för att se över eventuella förändringar i arbetssätt.
- Nämnden har en fundering kring målen med maxtiderna för att få kontakt med verksamheter som beskrivs och dess koppling till övriga arbetsuppgifter som utförs. Frågan är hur den snabba tillgängligheten värderas i förhållande till övrig handläggning och administrativa uppgifter. Hur ska till exempel tillgängligheten via telefon, e-post och sociala media prioriteras i förhållande till det lagstadgade kravet på nämnden att yttra sig till Tingsrätten gällande behov av god man? Det faktum att det tas fram riktlinjer för svarstid men inte för annat arbete som utförs visar på en stark prioritering. Nämnden anser sig kunna leva upp till kraven men saknar, i riktlinjerna, ett resonemang kring hur dessa krav på hög grad av tillgänglighet förhåller sig till övriga arbetsuppgifter.

Sammantaget anser överförmyndarnämnden att riktlinjerna fyller ett behov och bör antas med justeringar och förtydliganden enligt ovan.

## SOCIALFÖRVALTNINGEN

Mehmed Hasanbegovic  
Förvaltningschef

**Beslutet skickas till: Kommunstyrelsen**