

§ 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.

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

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.

Yrkanden

Jimmy Jansson (S) yrkar bifall till kommunledningskontorets förslag.

Beslutet skickas till:

Samtliga nämnder och bolag, för åtgärd

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