



Kommunstyrelsen
Kommunledningskontoret
Kommunikation
Eva Norberg, 016-710 16 92

Datum
2016-03-31

KSKF/2015:451

1 (9)

Riktlinjer för service och tillgänglighet

Fastställda av Kommunfullmäktige
2016-03-17

Postadress

631 86 Eskilstuna

Besöksadress

Stadshuset,
Fristadstorget

E-post

eva.norberg @eskilstuna.se

Telefon, växel

016-710 10 00

Mobiltelefon

070-089 37 38

Webbplats

www.eskilstuna.se

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.

Myndigheters serviceskyldighet utgår från förvaltningslagen (1986:223). Även språklagen (2009:600) och lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk påverkar kommunens service på olika språk.

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

Riktlinjerna ska dock tillämpas oavsett kanal. Alla kommunikationskanaler ska hanteras i enlighet med andemeningen i riktlinjerna, aktuell lagstiftning och målet i kommunikationspolicyen.

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%

* Arbetsdagar

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:

	Eskilstuna direkt/ bolagens kundcenter*	Verksamheter**	Medarbetare***
Telefon	80% inom 2 minuter	1 timme****	1 arbetsdag
Besök	80% inom 10 minuter	-	-
Sociala medier	70% inom 1 timme	1 arbetsdag	-
E-post	1 arbetsdag	1 arbetsdag	2 arbetsdagar
E-tjänster	1 arbetsdag	1 arbetsdag	-

* Svarstid under öppettider

** Med verksamhet avses exempelvis förskola, skola, vård- och omsorgsboende, bygglovsavdelning, bibliotek under kontorstid.

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

****Avser verksamheter som inte har telefontider

Observera att när en begäran om utlämnande av allmän handling inkommit till kommunen ska den som utgångspunkt hanteras samma arbetsdag som begäran inkommit. Allmän handling som får lämnas ut, ska på begäran genast eller så snart det är möjligt lämnas ut.

- 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.
- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att det är enkelt att använda kommunens e-tjänster.
- Invånare, brukare och kunder ska uppleva att kommunkoncernens självservice via internet underlättar deras vardag.

Webb

Kommunens respektive bolagens webbplatser är många gånger den första kontakten till kommunkoncernens verksamheter, tjänster och erbjudanden. Det är en portal för självservice med information och tjänster som många gånger kan tillgodose invånare, brukare och kunders behov utan att det behöver kontakta kommunen via andra kanaler. Det ställer höga krav på webbplatsernas tillgänglighet, driftsäkerhet och användbarhet.

Eskilstuna.se och bolagens webbplatser ska:

- ha information som alltid är aktuell och uppdaterad,
- ha service- och tillgänglighetsinformation för alla verksamheter, tydligt deklarerat vem som ansvarar för en verksamhet eller en tjänst med rekommenderade kontaktvägar via telefon, e-post, besök och i förekommande fall sociala medier.
- ha en tydlig information om verksamheternas uppdrag och servicenivåer.
- leva upp till den internationella standarden för tillgänglighet W3CAG 2.0 som säkerställer att innehållet blir tillgängligt för en bredare skara människor med olika typer av funktionsnedsättningar.

E-tjänster

Med e-tjänst avses en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt, ofta via kommunens webbplats eller som en mobilapplikation (app).

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 en arbetsdag efter det 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 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.

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

När kommunkoncernens 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.

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

Kommunkoncernens inlägg i sociala medier samt allmänhetens inlägg och kommentarer på våra konton är allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt kommunkoncernens 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.

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 har avslutat sin anställning ska e-postkontot omgående avslutas. När en person är borta en längre tid eller när en funktionsbrevlåda för tillfället inte används, ska dessa adresser läggas vilande.

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

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 respektive bolagens växel, via funktionsnummer eller eget nummer.

Alla tjänstetelefoner ska vara anslutna till kommunens respektive bolagens telefonisystem och ha ett telefonnummer i kommunens respektive bolagens nummerserie med en egen anknötning.

Verksamheter riktade till brukare, kunder, invånare och besökare, exempelvis skolor, vård- och omsorgsboenden, muséer, ska även ha funktionsnummer med en röstbrevlåda.

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

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

När en anställning avslutas ska det säkras att uppgifter om telefonnummer uppdateras i berörda informationssystem. Anknötningar 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 dokumenthanteringsplaner.

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.

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. Djur eller 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.

Grundläggande information om kommunens tjänster ska gå att få i alternativa format och versioner utifrån de behov som finns hos invånarens, brukarens eller kunden. 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 och teckenspråk 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.

Kommungemensamma konton i 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.

Synpunkter som rör service och tillgänglighet

Därutöver har respektive chef i ansvar att följa upp hur verksamheten följer riktlinjerna på det sätt som passar verksamheten bäst.

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 telefonsystem, 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 telefonsystem. 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.