

## 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%

## Servicedeklarationer

Många verksamheter inom kommunkoncernen har deklarerat sina servicenivåer genom så kallade servicedeklarationer. Servicedeklarationer 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 telefonisystem 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.