

Miljö- och räddningstjänstnämnden

## Remissvar till kommunstyrelsen - Förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet

### *Förslag till kommunstyrelsen* Förslag till beslut

Miljö- och räddningstjänstnämnden föreslår kommunstyrelsen att anta förslaget till riktlinjer för service och tillgänglighet med följande synpunkter:

- De E-postadresser som i första hand kommuniceras bör vara funktionsadresser för att kunna styra mot registratorsfunktioner.
- Kravet på att förvaltningen ska kunna ange längden på den preliminära handläggningstiden vid handläggningen inom 24 timmar vid ärenden som kommer in via E-tjänst är väldigt långtgående och bör omprövas.
- Kravet på att det inte ska finnas växter som kan skapa problem för personer med allergi bör kompletteras med djur.
- Kravet på punktskrift bör förtydligas. Vilken typ av information gäller det? Om det gäller all typ av information är kravet väldigt långtgående.

### Ärendet

Miljö- och räddningstjänstnämnden har beretts möjlighet att yttra sig över kommunledningskontoret förslag till riktlinjer för service och tillgänglighet.

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.

Ambitionerna i riktlinjerna leder åt rätt håll. På flera områden ligger miljö- och räddningstjänstförvaltningen i framkant, på andra områden finns det förbättringspotential.

När det gäller telefoni har vi gått ifrån funktionsnummer på miljökontoret och fokuserat på att komma till rätt handläggare via växeln, medan räddningstjänsten har sitt kvar. Eftersom de flesta ärenden som rör myndighetsutövningen kräver specialkunskap som ibland bara innehas av en eller väldigt få handläggare är det motiverat. Därmed har funktionsnumret kommit att fungera som en extra växel. Det bör tas med i tankarna. Det är också viktigt att inom räddningstjänsten arbetar vissa medarbetare oregelbundna scheman. Det kan innebära att om man önskar komma i kontakt med en viss "handläggare" (t ex en styrkeledare som varit på en viss skadeplats) så ligger det upp till fyra lediga dygn i schemat.

När det gäller E-post är förhållandet det omvända. För att försäkra oss om att E-post som blir ärenden blir registrerade på rätt sätt finns det en fördel i att i första hand styra nya ärenden till en funktionsadress. När ärendet väl är etablerat kan det vara befogat att delge brukaren/sökanden handläggarens adress. Det är positivt att förslaget anger att E-postkontot omedelbart ska avslutas om en medarbetare slutat.

För E-tjänster behöver texten möjligen förtydligas kring vad som menas med en E-tjänst. Samtidigt är kravet på att sökanden ska få ett svar om den preliminära handläggningstiden inom tjugofyra timmar väldigt långtgående. Variationen i ärendenas komplexitet gör att det i många fall blir svårt att leva upp till målsättningen.

Miljö- och räddningstjänstförvaltningen ser positivt på att det blir tydligare vad som gäller för personer med särskilda behov. Möjligen skulle kravet på att växter som kan skapa problem för människor med allergi inte får finnas kompletteras med samma krav när det gäller djur.

Kravet på information i punktskrift bör förtydligas. Gäller det all information blir kravet väldigt omfattande.

Ulf Lindstrand  
Förvaltningschef