



Plats och tid Nämndrummet, plan 5 i Värjan, Alva Myrdals gata 5, klockan 11:45 – 11:50  
Omedelbar justering § 8

Beslutande Göran Gredfors, ordförande (M)  
Nina Tuncer (S)  
Lotta Jonsson (KD)  
Peter Sköldin (S)  
Caroline Holmstedt (S)  
Clarence Palm (S)  
Gunilla Cederfjord (S)  
Ann-Louise How Ling (M)  
Robin Tannarp (M)  
Ulla Grip (M)  
Ann-Carina Carlsson (C)  
Yuri Silva (MP)  
Annika Goblirsch (V)  
Camilla Berard Granström (SD)  
Dirceu Cavalcanti Rigoni (SD)

Utses att justera Lotta Jonsson

Justeringens plats och tid Torsdagen den 28 januari 2016, Nämndrummet, plan 5 i Värjan, Alva Myrdals gata 5 Paragrafer 8

Underskrifter  
Sekreterare .....  
Kristina Mählkvist-Svensson

Ordförande .....  
Göran Gredfors

Justerande .....  
Lotta Jonsson

---

### Anslag/Bevis

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ och sammanträdesdatum Socialnämnden 2016-01-28 Omedelbar justering § 8

Anslaget sätts upp 2016-01-28 Anslaget tas ner 2016-01-28

Förvaringsplats för protokollet Socialförvaltningen, Ledning och administration, plan 5, Värjan, Alva Myrdals gata 5

Underskrift .....



Eskilstuna  
kommun

Ej tjänstgörande  
ersättare

Marie Granlund (S)  
Mohammad Deravian (S)  
Sofia Gustafsson (M)  
Jawad Zanghnaeh (V)  
Karolin Fridell (L)

Övriga närvarande

Mehmed Hasanbegovic, förvaltningschef  
Kerstin Eriksson, områdeschef  
Carl-Fredrik Movitz, kommunikationsstrateg  
Kristina Mählkvist Svensson, nämndsekreterare

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

SOCN/2015:188

## § 8

### Yttrande - Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommunkoncern

#### Beslut

Nämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

#### Muntlig reservation

Camilla Berard Granström (SD) reserverar sig muntligt mot beslutet och anser vad gäller telefontider att det bör vara fasta telefontider då medborgarna kan nå kommunens personal.

#### 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 kommunkoncernen. Riktlinjerna specificerar också vad som gäller för tillgänglighet för personer med särskilda behov gällande fysisk miljö, information och kommunikation samt språk.

Yttrande har upprättats av socialförvaltningen den 27 oktober 2015.

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