



Handläggare
Anna Spetz, Hanna Virtanen
Kansli- och utredningsavdelningen

Diarienummer
2016KS/0674

Kommunstyrelsen

Riktlinjer för tillgänglighet och service

Förslag till beslut

1. Riktlinjer för tillgänglighet och service antas.
2. Riktlinjer för synpunktshantering upphävs.

Beslutsnivå

Kommunstyrelsen

Sammanfattning

Riktlinjer för tillgänglighet och service beskriver kommunens vision och mål samt vilka värdeord som ska gälla för anställda i kommunen. I riktlinjerna tydliggörs också vilka krav som ställs på anställda i Värmdö kommun för att uppnå god tillgänglighet och service.

Riktlinjer för tillgänglighet och service föreslås antas samtidigt som de tidigare riktlinjerna för synpunktshantering upphävs.

Bakgrund

För innevarande mandatperiod har kommunstyrelsen fastställt följande effektmål för att bidra till måluppfyllelsen för inriktningsmålet inflytande och dialog: *Kommuninvånarna ska alltid känna förtroende för den offentliga servicen. Nöjd-kund-index avseende bemötande samt utfall på tillgänglighet, telefoni och e-post ska öka.*

För att uppnå målet har en översyn genomförts för att identifiera vilka åtgärder som krävs för att förbättra Värmdö kommuns tillgänglighet och service. Ett av förbättringsförslagen som förväntas bidra till måluppfyllelse är nya riktlinjer för tillgänglighet och service där också synpunktshantering inkluderas.

Ärendebeskrivning

Inflytande och dialog är ett av Värmdö kommuns inriktningsmål och därmed en prioriterad fråga. En kommun finns till för sina invånare och kommunens förvaltning har en serviceskyldighet gentemot medborgarna. Enligt 4 § förvaltningslagen är kommunen skyldig att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

Den som tar kontakt med kommunen ska känna sig väl mottagen och kontakten ska präglas av ett professionellt bemötande, hög tillgänglighet och god service. Det innebär att det ska vara enkelt för våra invånare, brukare, företagare, föreningar eller andra intressenter att få information om kommunens verksamheter, uppdrag och åtagande samt att det lätt och snabbt går att komma i kontakt med kommunen. Alla som är i kontakt med kommunen ska bemötas vänligt, korrekt och rättssäkert samt få sina frågor besvarade.

Diarienummer
2016KS/0674

Föreslagna riktlinjer omfattar tillgänglighet och service via telefon, e-post, sociala medier, webben och besök samt synpunktshantering. Riktlinjerna gäller såväl intern som extern kommunikation.

Riktlinjerna omfattar alla anställda i Värmdö kommun. Syftet är att tydliggöra vilka krav som ställs för att uppnå god tillgänglighet och service samt en fungerande synpunktshantering i Värmdö kommun.

För att förtydliga och konkretisera riktlinjerna beslutar kommundirektören om tillämpningsrutiner.

Bedömning

Föreslagna riktlinjer förväntas kunna bidra till en bättre tillgänglighet och service för kommunens invånare, brukare, företagare, föreningar och andra intressenter. Riktlinjerna beskriver kommunens vision och mål samt vilka värdeord som ska gälla för anställda i kommunen. Genom att inkludera synpunktshanteringen i riktlinjerna förtydligas mottot om ”en väg in” och att synpunkter är en del av kommunens tillgänglighet och service.

Riktlinjerna syftar till att uppnå såväl lagens krav som beslutade inriktnings- och effektmål och föreslås därför antas. Tidigare riktlinjer för synpunktshantering föreslås upphävas.

För att förbättra tillgängligheten för kunder som vill kontakta kommunens politiker uppmanas förtroendevalda att inkludera fler kontaktvägar, till exempel telefonnummer, för publicering på kommunens hemsida.

Ekonomiska konsekvenser

Antagandet av föreliggande riktlinjer innebär inga ekonomiska konsekvenser då det handlar om att förändra arbetssätt och attityder inom ramen för befintlig organisation.

Konsekvenser för miljön

Beslutet innebär inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Riktlinjerna syftar till att förbättra kommunens tillgänglighet, service och synpunktshantering samt tydliggöra vad den som kontaktar kommunen kan förvänta sig. Riktlinjerna bedöms därmed ha positiva konsekvenser för medborgarna.

Konsekvenser för barn

Antagandet av nya riktlinjer innebär inga särskilda konsekvenser för barn utöver vad som anges för medborgare generellt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kansli- och utredningsavdelningen i samverkan med marknadsavdelningen.

Diarienummer
2016KS/0674

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Biläggs/Biläggs ej
1	Riktlinjer för tillgänglighet och service	Biläggs
2	Riktlinjer för synpunktshantering	Biläggs

Sändlista för beslutsexpediering

Författningssamlingen
Sektorn för administration, ledning och service
Kommunledningsgruppen

Stellan Folkesson
Kommundirektör

Frida Nilsson
Sektorchef administration