

Till: Kommunstyrelsen, biträdande socialborgarrådet Ewa Samuelsson
För kännedom: Idrottsnämnden, Kontaktcenter Stockholms verksamhetschef

Uttalande:

Internet — ingen ersättning för telefonservice

Stockholms stad måste erbjuda alternativ till samtliga e-tjänster och till information som finns på stadens webbplats i form av telefonservice. Det ska gälla för samtliga förvaltningar. Kontaktcenter Stockholms uppdrag måste breddas. Annars utestängs många från grundläggande demokratisk rättigheter. Staden bryter mot FN-konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Ett exempel där alla i dagsläget hänvisas till webben är vid bokning av gruppträningspass på någon av stadens gymanläggningar. Tidigare gick det även att boka per telefon, men den möjligheten har tagits bort. Någoting som heller inte går att göra per telefon är att få hjälp med sådana tjänster där ens identitet måste styrkas, såsom ansökan om hemtjänst.

Ett exempel där det däremot är möjligt att utföra sådana typer av tjänster per telefon, är bankärenden hos flera storbanker.

Synskadades Riksförbund Stockholms Stads årsmöte 2014 kräver:

- Att kommunfullmäktige fattar beslut om att alla förvaltningar ska bli skyldiga att tillhandahålla alternativ till sina e-tjänster och övriga internettjänster genom Kontaktcenter Stockholm
- Att staden utreder hur identiteten ska kunna fastställas i samband med telefonstöd där känsliga uppgifter hanteras.

Uttalandet antaget av Synskadades Riksförbund Stockholms Stads årsmöte den 27 mars 2014.