



# Riktlinje för service och tillgänglighet i Mjölby kommun

Beslutad av kommunstyrelsen: 2024-09-18/§ 155

Diarienummer: KS/2024:73

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Biträdande kommundirektör

Vision

Policy

Strategi

Plan

Riktlinje

# 1. Sammanfattning

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra vilka krav och förväntningar som ställs på medarbetare och förtroendevalda i Mjölby kommun gällande service, tillgänglighet och bemötande till medborgare och kunder. Riktlinjerna beskriver även vilka krav som ställs på kontaktvägar, besöksytor och självservice.

## 2. Inledning

Ett gemensamt uppdrag för alla som arbetar i Mjölby kommun är att leverera service och tjänster av god kvalitet till medborgare och kunder. Mjölby kommuns vision, värdegrund, kommunikationspolicy, servicepolicy och digitaliseringsstrategi vägleder i det dagliga arbetet. Riktlinjen kompletteras även med rutiner för området.

Begreppet tillgänglighet handlar i denna riktlinje om medborgare och kunders tillgång till kommunens service och tjänster, kontaktvägar samt besöksytor.

Enligt förvaltningslagen 6 § (2017:900) ska myndigheter vara tillgängliga för kontakter med enskilda och se till att de blir smidiga och enkla. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om någon av misstag har vänt sig fel ska vi hänvisa till rätt person eller funktion.

Det är samma lagar och regler som gäller för e-post som för pappershandlingar vad gäller allmän handling, registrering, diarieföring och arkivering.

## 3. Riktlinjens innehåll

### 3.1 Service och bemötande

Alla medarbetare och förtroendevalda ansvarar för att ge ett gott och respektfullt bemötande till alla, och finnas tillgängliga för kontakt i den mån verksamheten kräver.

Det ska vara tydligt för medborgare och kunder när de kan förvänta sig svar på sitt ärende och det ska ges utan onödig väntan. Svaret ska utgå från det som efterfrågas och med hänsyn till den enskildes behov av stöd. Det ska innehålla korrekt information, ge vägledning och vara lösningsorienterat.

Medborgare och kunder ska informeras om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på kommunens verksamheter och få återkoppling på dem.

### **3.2 Kontaktvägar**

Alla verksamheter behöver säkerställa att det är lätt att kontakta dem, genom att erbjuda kontaktvägar anpassade efter medborgares och kunders behov. Det kan ske genom personliga möten, telefon, e-post, brev och/eller självservice.

Oavsett kontaktväg ska kommunens tjänster vara smidiga. Hänsyn ska tas till medborgare och kunders förutsättningar och att resultatet av kommunens service och tjänster är av god kvalitet.

Självservice ska användas som förstahandsval för medborgare och kunder när det är möjligt och relevant. De ska uppmuntras att använda självservice, med respekt för deras kunskap och förutsättningar.

Verksamheterna har det grundläggande ansvaret för att tillhandahålla relevanta kontaktvägar och med stödet av Medborgarservice, för att klara kraven i enlighet med dessa riktlinjer.

### **3.3 Medborgarservice**

En stor del av de frågor som kommer till kommunen är av återkommande och rutinmässig karaktär. Med goda kunskaper om kommunens verksamheter kan Medborgarservice svara på dem direkt utan att skicka vidare. På så sätt kan medborgare och kunder få en bättre service och snabbare svar på sina frågor.

Medborgarservice har i uppdrag att hjälpa medborgare och kunder med information, upplysning, vägledning och rådgivning samt administration som berör kontakt- och ärendehantering kopplat till uppdrag, service och tjänster.

För att säkerställa att kommunen erbjuder en tillgänglig, enhetlig och en likvärdig service ansvarar Medborgarservice för inkommande kontakter via telefon och skrift, via kommunens officiella kanaler. Det innebär att Medborgarservice besvarar och hanterar alla inkommande telefonsamtal på huvudnumret 010-234 50 00 samt all e-post som kommer till kommunens officiella e-postadress [mjolbykommun@mjolby.se](mailto:mjolbykommun@mjolby.se). Medborgare och kunders ärenden ska, så långt som det går, besvaras och lösas i den första kontakten.

Medborgarservice ska i de fall medborgare och kunder inte vet vilken funktion som ska hantera ärendet, oavsett kanal, vara ingången för inkommande kontakter och ärenden till kommunen. Det innebär att Medborgarservice besvarar och hanterar inkommande kontakter och ärenden enligt överenskommelse med förvaltningarna. Medborgarservice tillhandahåller data och information utifrån kontakt- och ärendehantering som underlag till utveckling av kommunens service och tjänster.

Avvikande kontaktuppgifter, telefonnummer och e-postadresser ska beslutas av verksamhetschef eller motsvarande och Medborgarservice för att säkerställa att Medborgarservice kan utföra uppdraget och att servicepolicy och riktlinjer efterlevs.

### **3.4 Telefoner**

Medborgarservice ska ge en god och personlig telefonservice till alla som ringer till kommunen. Medborgarservice ansvarar för att kommunens centrala röstmeddelande är i drift under den tid som Medborgarservice är stängt.

Medarbetare och kommunalråd har ett ansvar för att besvara och ta omhand inkommande telefonsamtal.

Kommunens inköpta och ägda telefoner ska anslutas till växeln. Kalendern i Outlook ska användas och synkroniseras med telefonen där så är möjligt.

Varje förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur telefoni hanteras inom respektive förvaltning samt att information sprids om förändringar i verksamheten.

Kommunen ska endast undantagsvis upprätta telefontider. Utgångspunkten är att Medborgarservice ska vara kommunens ingång för telefoni. Rutiner för hantering av kontakter- och ärenden upprättas i överenskommelse med Medborgarservice.

Beslut om telefontider fattas av verksamhetschef eller motsvarande i samråd med Medborgarservice. Om sådana finns för till exempel myndighetshandläggare behöver det finnas god tillgänglighet under tiderna. Det ska alltid gå att komma fram under telefontiderna alternativt finnas möjlighet att stå i telefonkö. Har inringaren ställt sig i telefonkö innan telefontiden upphör ska hen få komma fram även om telefontiden upphört.

Vid frånvaro ska hänvisning av telefonen ske. Vid längre frånvaro ska det finnas information om till vem som samtalen kan hänvisas.

Telefoner och andra mobila enheter får endast användas i tjänsten och inte för privat bruk. De är Mjölby kommuns egendom och ska hanteras och förvaras på ett betryggande sätt och inte lämnas obevakade. Hantering av information och material som är pornografiskt, diskriminerande eller har anknytning till kriminell verksamhet är inte tillåtet.

Inga program eller appar får, utan särskilt tillstånd, laddas ner från internet/store (till exempel spel, skärmläckare, gratisprogram, strömningstjänster eller andra program). De supporteras inte av it- och digitaliseringsavdelningen. Appar som behövs i tjänsten beställs via servicedesk på it- och digitaliseringsavdelningen och kopplas till roll/tjänst.

### **3.5 Besöksytor**

Besöksytor avser alla de lokaler i kommunen som tar emot besök från medborgare och kunder och svarar på deras frågor, till exempel Medborgarservice, receptioner, mottagningar, mötesplatser och bibliotek. Det ska vara lätt att ta sig till och från kommunens besöksytor. Lokalerna ska vara välkomnande och anpassade för personer som använder rullstol, rullator eller andra hjälpmedel. Alla ska så långt som möjligt på egen hand kunna besöka kommunens lokaler som är öppna för allmänheten.

Öppettider för besöksytor ska finnas att hitta på [mjolby.se](http://mjolby.se). Öppettider ska så långt som möjligt vara anpassade efter medborgare och kunders behov.

Medborgare och kunder ska uppleva att det är välkomnande, tillgängligt, tryggt och säkert att besöka kommunens besöksytor. Hänsyn ska tas till den enskildes rätt till personlig integritet.

### **3.6 E-post**

Handlingar som kommer in till kommunen i form av e-post adresserad till en tjänsteperson/förtroendevald eller en funktionsbrevlåda kan vara att betrakta som en allmän handling. Innehållet i, inte adresseringen, avgör vilken instans som ska handlägga ärendet.

Det är kommunens, och därmed alla medarbetares och förtroendevaldas, ansvar att varje arbetsdag ta emot och hantera allmänna handlingar. Varje verksamhetschef ansvarar för att ta fram rutiner för den hanteringen. Det kan exempelvis handla om hur e-postlådor ska hanteras vid frånvaro.

För att kunna diarieföra allmänna handlingar, hantera en begäran om allmän handling eller ta hand om andra akuta ärenden behöver verksamheterna ha rutiner för att kontrollera e-post som kommer in till kommunen, åtminstone en gång per arbetsdag. Detta gäller även den individuella e-posten under en medarbetares både planerade och oplanerade frånvaro.

Kravet kan uppfyllas på olika vis utifrån den specifika verksamhetens förutsättningar. Avgörande är till exempel om en verksamhet tar emot stora mängder extern e-post eller inte gör det, samt om den externa e-posten normalt kommer in till funktionsbrevlådor eller till de individuella e-postlådorna. Varje verksamhet behöver därför utifrån sina behov och förutsättningar ta ställning till hur e-posten ska hanteras samtidigt som en god arbetsmiljö upprätthålls.

Medarbetare och förtroendevalda har ansvar för att den egna e-posten hanteras korrekt, verksamhetschef eller motsvarande ansvarar för att ta fram rutiner som är anpassade för verksamheten. Förvaltningschef är ytterst ansvarig för hur e-post hanteras inom respektive förvaltning.

E-post får inte användas för att skicka sekretessbelagd information. Undvik att skicka personuppgifter till exempel personnummer. Med hjälp av verktyget SEFOS, som är en webbaserad lösning för säker digital kommunikation, kan meddelanden med känslig information skickas på ett säkert och lagenligt sätt.

### **3.6.1 Funktionsbrevlådor**

En funktionsbrevlåda kan användas för att det ska bli det lättare att komma i kontakt med funktionen. Då kan en grupp medarbetare hjälpas åt att svara på frågor för funktionens räkning utan att en enskild person behöver vara tillgänglig hela tiden. Meddelanden i funktionsbrevlådor ska hanteras samma eller nästföljande arbetsdag som meddelandet anländer. Hantera betyder här att man ska ta ställning till och eventuellt åtgärda något. Den kan vara att diarieföra eller vidarebefordra ett mejl. Det innebär inte att själva ärendet måste avslutas eller besvaras samma dag. Oklara ärenden vidareförmedlas till medborgarservice för vidare hantering.

Varje nämnd ska ha en officiell e-postadress, en myndighetsbrevlåda. Allmänna handlingar ska i första hand styras till myndighetsbrevlådan. Det är myndighetsbrevlådan som ska anges på mjolby.se eller annan plats där e-postadresser förekommer. Den som är ansvarig för funktionsbrevlådorna ska ha en ersättare som bevakar brevlådorna under kommunens öppettider när ordinarie ansvarig inte är på plats.

### **3.6.2 Individuella brevlådor**

Varje medarbetare och förtroendevald som är e-postanvändare i Mjölby kommun får en personlig e-postadress. E-post ska besvaras så snart som möjligt.

Använd kommunens gemensamma e-postsignatur. Undantag kan göras när det finns avtal för samverkan med andra kommuner. Personliga e-postadresser ska endast i undantagsfall publiceras på kommunens webbplatser. Vid frånvaro från arbetet ska ett så kallat autosvar läggas in. Varje e-postanvändare ansvarar för att e-postbrevlådan bevakas.

Den individuella e-postbrevlådan är ett arbetsredskap endast avsedd att användas i tjänsten. E-postmeddelanden av privat karaktär ska raderas snarast möjligt.

## **3.7 Självservice**

Medborgare och kunder ska uppleva kommunens självservice som enkel, användbar och säker. Självservice innebär att kommunen tillhandahåller information och digitala tjänster för att svara på frågor och hantera ärenden från medborgare och kunder utan en personlig kontakt.

Plattformarna ska följa lagstiftning och rådande regelverk avseende behandling av personuppgifter, sekretess, tillgänglighet, språklag, informationssäkerhet och GDPR.

### **3.7.1 Mjolby.se**

På den officiella hemsidan mjolby.se ska användare enkelt kunna lösa sina uppgifter och få svar på sina frågor. Det ska bidra till färre kontakter med Medborgarservice och verksamhet.

### **3.7.2 E-tjänster**

Kommunen ska, baserat på medborgare och kunders behov och för en god hantering av kommunens resurser, tillhandahålla enkla och säkra e-tjänster. Alla kommunens e-tjänster ska gå att hitta via e-tjänstportalen på mjolby.se. E-tjänsterna ska uppfylla lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

## **3.8 Barnperspektivet**

Vid kontakt med barn är det viktigt att ge utrymme för barnets rätt att uttrycka sin mening. Den information som ges ska vara lättillgänglig med hänsyn till barnets ålder och mognad.

## **3.9 Övergripande ansvarsfördelning**

Medborgarservice har det övergripande ansvaret för telefonväxeln. It- och digitaliseringsavdelningen har det övergripande ansvaret för surfplattor, datorer och mobiltelefoner. Kommunledningskontoret ansvarar för att ge stöd i utvecklingen av e-tjänster. Handhavande av e-tjänsterna ansvarar förvaltningarna för. Förvaltningschef har det yttersta ansvaret för att riktlinjen följs i förvaltningen.

# **4. Ansvar och uppföljning**

Kommunstyrelsen beslutar om denna riktlinje och ansvarar för att förvalta riktlinjen vilket innebär att säkerställa tillämpning, uppföljning och revidering vid behov. Nämnder ansvarar för att implementera riktlinjen i den egna verksamheten. Kommunstyrelsen ansvarar för att sprida, informera och utbilda i riktlinjen. Inom kommunstyrelsens förvaltning ansvarar biträdande kommundirektör för riktlinjen.



Kommunstyrelsens förvaltning  
Kommunstyrelsens Förvaltning  
Telefon: 0142-850 00  
E-post: [mjolbykommun@mjolby.se](mailto:mjolbykommun@mjolby.se)  
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby

