

15 december 2020

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL  
Kommunstyrelsens arbetsutskott

§ 178

KFKS 2020/1008

## Revidering av Servicepolicy

### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige fattar följande beslut.

Kommunfullmäktige antar servicepolicyn enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 24 november 2020, med följande tillägg.

- Att under punkten ”Kontakten med kommunens ska upplevas som smidig och enkel” lägga till följande:

*Vi ser till att ha rutiner för att kontinuerligt ha rätt information för att klara detta.*

- Att under punkten ”Tillgänglighet” lägga till följande:

*Vi jobbar med att ständigt förbättra användarvänligheten med fokus för den som kontaktar kommunen i alla dess kanaler och system.*

Därmed upphävs nu gällande servicepolicy.

### Ärende

Stadsledningskontoret har tagit fram förslag till ny servicepolicy. Den nuvarande policyn antogs av kommunstyrelsen den 25 november 2013 och behöver revideras och anpassas till de förhållanden som råder 2020. Bland annat har de digitala kanalerna utvecklats mycket de senaste åren.



I servicepolicyn beskrivs det förhållningsätt som krävs för att skapa bemötande, service och tillgänglighet på den höga nivån dagens och morgondagens Nackabor, företagare, föreningsliv, besökare och andra intressenter som kommunens verksamheter vänder sig till, ska kunna förvänta sig. Servicepolicyn ska gälla för alla medarbetare i Nacka kommun och de kommunala bolagen. Beslut om antagande av policyn fattas därför av kommunfullmäktige.

### Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse från stadsledningskontoret och juridik- och kanslienheten, daterad den 24 november 2020

Bilaga 1 Förslag till ny servicepolicy, reviderad i enlighet med föreslagna ändringar från kommunstyrelsens arbetsutskott.

Bilaga 2 Gällande servicepolicy

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
		

15 december 2020

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL  
Kommunstyrelsens arbetsutskott

## Yrkanden

Khashayar Farmanbar (S) yrkade, med instämmande av Mats Gerdau (M) och Mikael Carlsson (NL), bifall till förslaget från stadsledningskontoret och juridik- och kanslienheten med följande tillägg:

- ”Att under punkten ’Kontakten med kommunens ska upplevas som smidig och enkel’ lägga till följande:  
*Vi ser till att ha rutiner för att kontinuerligt ha rätt information för att klara detta.*
- Att under punkten ’Tillgänglighet’ lägga till följande:  
*Vi jobbar med att ständigt förbättra användarvänligheten med fokus för den som kontaktar kommunen i alla dess kanaler och system.”*

## Beslutsgång

Ordföranden konstaterade att det bara fanns ett förslag till beslut – ovanstående yrkande från Khashayar Farmanbar m.fl. – och fann att arbetsutskottet hade beslutat i enlighet med detta förslag.

-----

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
