

Serviceämnden

Plats och tid: MK KS, 2021-01-27 kl. 09:00

Beslutande: Anna Hed (C)
Bert Persson (C)
Nice Mattsson (S)

Övriga deltagare: Magnus Sundberg (S), ej tjänstgörande ersättare
Maja Ryss (M), ej tjänstgörande ersättare
Rose-Marie Bogg (C), ej tjänstgörande ersättare
Farhad Rahavard, förvaltningschef
Andreas Hermansson, kostchef
Sarah Larsson, internservicechef

Utses att justera: Nice Mattsson

Justeringens plats och tid: Kommunhuset, 2021-01-27 kl. 11:30

Underskrifter:

1 - 5

Therese Grudin, sekreterare

Anna Hed, ordförande

Nice Mattsson, justerare

ANSLAG/BEVIS

Justering har tillkännagivits genom anslag

Organ: Serviceämnden Sammanträdesdatum: 2021-01-27

Överklagningstid: 2021-01-27 - 2021-02-17

Anslaget sätts upp: 2021-01-27 Anslaget tas ner: 2021-02-18

Förvaringsplats för protokollet:

Underskrift

Utdragsbestyrkande

Innehållsförteckning

| | |
|--|---|
| Riktlinjer för kommunens fordon | 3 |
| Uppdrag för kundtjänsten i Mora kommun | 4 |
| Informationsärenden | 5 |
| Delegationsbeslut | 6 |
| Delgivningar | 7 |

§ 1

MK SEN 2021/00004-1

Riktlinjer för kommunens fordon

Beslut

Servicenämnden antar riktlinjerna för Mora kommuns fordon och lämnar till kommunfullmäktige för fastställandet.

Sammanfattning av ärendet

Riktlinjerna för fordon omfattar alla nämnder och förvaltningar i Mora kommun. Riktlinjerna behandlar inköp, tillhandahållande, användande och utfasning av kommunens fordon, samt hur uppföljningen ska gå till. Mora kommun ska ha en fordonspark som är anpassad efter verksamheternas behov och som gör minsta möjliga miljöpåverkan.

Syftet med riktlinjerna är att öka trafiksäkerheten vid transporter och effektivisera användningen av kommunens tjänstebilar genom en god intern kontroll med tydlig miljöprofil. Riktlinjerna ska styra tjänstebilsanvändandet mot kommunens mål samt reglera bilinnehavet för förvaltningarna inom Mora kommun, samtidigt som förvaltningarnas transportbehov tillgodoses. Riktlinjerna är anpassade för tjänstebilar som beräknas köra mer än 1500 mil/år. Endast fordon under 3,5 ton som används inom förvaltningarnas verksamheter omfattas av riktlinjerna. Räddningstjänstens fordon och släpvagnar samt avställda fordon omfattas ej av dessa riktlinjer. Elcyklar och cyklar som finns bokningsbara kommer ligga under internserviceförvaltningen, och omfattas av dessa riktlinjer. Riktlinjerna är anpassade till för tiden gällande skatteregler. Mora kommun förbehåller sig rätten att från tid till annan ändra reglerna i riktlinjerna. Dessa förändringar kan ha sin grund i såväl förändringar i skatteregler som förändringar i andra förutsättningar.

Målet med riktlinjerna är att den miljöpåverkan som uppstår genom personbilstransporter i Mora kommuns verksamheter ska minimeras. Mora kommun lägger stor vikt vid arbetsmiljö och trafiksäkerhet i samband med persontransporter i kommunens verksamheter. Miljö- och säkerhetskrav kommer succesivt att skärpas i takt med den tekniska utvecklingen och förändringar inom Miljö- respektive Trafiklagstiftningen. Målet är att användningen av fordon i Mora kommuns verksamheter ska vara kostnadseffektiv. Samtidigt som hänsyn tas till kommunens ansvar för arbetsmiljö, trafiksäkerhet och minskad miljöpåverkan.

Beslutsunderlag

Riktlinjer för Mora kommuns fordon 200826

Förslag till beslut

Servicenämnden antar riktlinjerna för Mora kommuns fordon och föreslår kommunfullmäktige att fastställa densamma.

Sändlista

Samtliga förvaltningar i Mora kommun

§ 2

MK SEN 2021/00005-1

Uppdrag för kundtjänsten i Mora kommun

Beslut

Servicenämnden antar riktlinjerna för Mora kommuns kundtjänst och lämnar till kommunfullmäktige för fastställandet.

Sammanfattning av ärendet

Kommunens kundtjänst ska vara huvudvägen in till kommunen i serviceärenden.

Kundtjänsten ska fungera som första linjen för samtliga inkommande kontakter för kommunen, oavsett kanal, i enlighet med upprättade riktlinjer för servicekanaler och tillgänglighet.

Kunden ska ha möjlighet att själv välja kanal utifrån de av kundtjänsten upprättade kontaktvägarna och få likvärdig service oavsett ärende. Det innefattar att kunden möts av en likvärdig tillgänglighet och tillgång till förvaltningarnas tjänsteutbud och med ett likvärdigt bemötande. Kundtjänsten ska säkerställa att kunden kan ta del av tjänsteutbudet, oavsett i vilken grad hen har möjlighet att nyttja den digitala servicen.

Kundtjänsten har ett förvaltningsöverskridande uppdrag. Kundtjänsten ska oavsett kanal ge en snabb service, ha ett gott bemötande och erbjuda likvärdig service utifrån kundens villkor.

Uppdraget omfattar alla verksamheter och innebär att inkommande kontakter initieras som ett ärende, genom en med förvaltningen överenskommen kategorisering. Alla ärenden som med god kvalitet och säker hantering kan besvaras och handläggas i kundtjänsten ska hanteras och avslutas i kundtjänsten.

Kundtjänsten ska inte hantera interna ärenden riktade till medarbetare inom kommunen.

Kundtjänsten ansvarar inte för att utföra eller driva igenom eventuella åtgärder för effektivisering i förvaltningarna annat än i de delprocesser inom vilka kundtjänstens uppdrag omfattas av.

Beslutsunderlag

Uppdrag för kundtjänsten i Mora kommun

Förslag till beslut

Servicenämnden antar riktlinjerna för Mora kommuns kundtjänst och föreslår kommunfullmäktige att fastställa densamma.

Sändlista

Samtliga förvaltningar i Mora kommun

§ 3

Informationsärenden

- | | | |
|----|---------------------------------------|---------------------|
| 1. | Uppdatering - Saxnäs köket | MK SEN 2021/00001-1 |
| 2. | Uppdatering matlådor trygghetsboenden | MK SEN 2021/00002-1 |
| 3. | Service rapporten 2020 Mora kommun | MK SEN 2021/00008-1 |

§ 4

Delegationsbeslut

§ 5

Delgivningar

1. Revidering av kommunplan 2021 MK SEN 2021/00007-2
2. Kallelse MK Servicenämnden 2021-01-27. MK SEN 2019/00016-50