



## **Kontaktvägar till Överförmyndarenheten**

### **Förslag till beslut**

1. Överförmyndarnämnden noterar informationen om nya kontaktvägar till Överförmyndarenheten fr.o.m. 2020-01-01.
2. Överförmyndarnämnden uppdrar åt Överförmyndarenheten att informera ställföreträdare och länsstyrelsen om förändringen.

### **Ärende**

Linköpings kommun har i syfte att öka tillgängligheten för medborgare skapat en gemensam väg in för telefon, besök och e-post: Kontakt Linköping. Detta innebär att Kontakt Linköping kan hantera även Överförmyndarenhetens enklare frågeställningar per telefon och e-post mellan kl. 07:30-17:00 och vid personliga besök på Huvudbiblioteket, i Berga och Skäggetorp mellan kl. 10.00 och 17:00. Överförmyndarenheten kan fortsatt nås direkt på telefon mellan kl. 10.00 och 11.30 måndag till torsdag och tar emot bokade besök efter överenskommelse med aktuell handläggare.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse Kontaktvägar till Överförmyndarenheten.docx

## **Bakgrund**

Den 4 april 2019 startades ett nytt, kommungemensamt center för medborgarservice. Alla kommunens olika kontaktytor har samlats i syfte att ge bättre service, förkorta handläggningstiderna och öka kommunens tillgänglighet för de boende i Linköping.

Kontakt Linköping hanterar telefonsamtal, e-postmeddelanden och personliga besök av generell karaktär. Vid behov vidarebefordras frågan till respektive enhet inom kommunen.

Kontakt Linköping har öppet måndag – fredag mellan kl. 07:30-17:00. Personliga besök tas emot mellan kl. 10:00 – 17:00 i Huvudbiblioteket, Berga och Skäggetorp (stängt för lunch i Berga mellan kl 12:00-13:00). Förkortad öppettid gäller vid klämdagar fram till kl.14:00 och under sommaren till kl.16:00.

## **Telefonsamtal**

Telefonsamtal till Överförmyndarenheten fördelas idag via programvaran TeleQ. Licens för denna programvara är på väg att fasas ut och övergång till den kommungemensamma telefonlösningen Trio är därför nödvändig. För Överförmyndarenheten innebär detta att telefonnummer 013-20 69 69 ersätts med 013-20 60 00 där Kontakt Linköping besvarar generella frågeställningar. Tjänstepersoner på Överförmyndarenheten tar fortsatt emot telefonsamtal mellan kl. 10:00 -11:30 och övriga tider kan meddelande lämnas med önskan om kontakt.

## **Fysiska handlingar och digitala handlingar**

Post kan lämnas till någon av Kontakt Linköpings besöksmottagningar eller i brevkast hos Överförmyndarenheten. Digitala e-tjänster finns tillgängliga via webbsidan [linkoping.se](http://linkoping.se) och e-postmeddelande till Överförmyndarenhetens funktionsbrevlåda hanteras dagligen.

## **Besök**

Spontana besök hänvisas till någon av Kontakt Linköpings receptioner medan personliga besök kan bokas med handläggare på Överförmyndarenheten efter överenskommelse.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Kommunledningsförvaltningen finansierar Kontakt Linköping utifrån den av kommundirektören upprättade kostnadsfördelningen mellan kommunens förvaltningar.

**Kommunala mål**

Genom Kontakt Linköping samordnas resurserna för att öka tillgängligheten för medborgarna i en strävan att vara en effektiv organisation med goda resultat.

**Jämställdhet**

Både kvinnor och män söker kontakt med Överförmyndarenheten. Genom Kontakt Linköping erbjuds utökade öppettider vilket underlättar kontakt i olika livssituationer och vid olika behov.

**Samråd**

Samråd har skett med Kontakt Linköping gällande hur ärenden ska hanteras och hur informationsutbyte och kompetensutveckling ska ske.

**Uppföljning och utvärdering**

En enkät skickas årligen ut till ställföreträdare där bland annat frågor rörande bemötande och service berörs. Uppföljning av genomförda förändringar kommer kunna följas genom denna samt de kontinuerliga mätningar som genomförs av Kontakt Linköping.

**Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

Ej påkallat.

Kommunledningskontoret

Petra Hallqvist

Beslutet skickas till:  
Rättsenheten, Länsstyrelsen