



Kommunstyrelsen

Tjänsteskrivelse Vägledande råd och bestämmelser för besök, inpassage och skalskydd kommunhuset

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar:

1. Anta Vägledande råd och bestämmelser för besök, inpassage och skalskydd kommunhuset från och med 14 maj 2018.
2. Upphäva VROB fastställt av kommunstyrelsen 2017-06-13 §191 från och med 14 maj 2018.

Ärendet

I Vision 2025 framgår att vi ska vara proffs på service. I den andan föreslås att öppna upp och modernisera kommunhusets reception. Besökare ska känna sig välkomna när de kommer till kommunhuset – oavsett ärende. Besökare ska inte behöva kommunicera genom en glasbarriär och därför föreslås att stora delar av nuvarande glasruta tas bort. Glasrutan medför framför allt att besökare måste höja rösten för att meddela sitt ärende. I vissa fall känns det nog vare sig välkomnande eller som ett bra värdskap då andra besökare lätt kan höra vad som sägs. En omvärldsanalys bland olika kommuner visar att receptionerna idag byggs att likna hotellreceptioner snarare än slutna enheter.

Vad gäller säkerhet så anammar förslaget Sundsvalls kommuns framgångsrika säkerhetspolicy för dess helt öppna reception. Säkerhetspolicyn innebär att kommunens medarbetare och politiker uppmantras att passera via foajén och bidra till liv och rörelse. Det andra är att bemöta alla besökare med stor vänlighet och förståelse – oavsett ärende och personligt skick. Ett vänligt mottagande tar effektivt udden av eventuell aggressivitet. Erfarenheten från Sundsvalls kommun har visat att de hotfulla incidenter som tidigare inträffade flera gånger i veckan vid socialtjänstens gamla reception (där personalen var instängda bakom glas) – nu reducerats till i princip noll i den öppna receptionen.

Som komplement till öppenhet och vänlighet ska larmmöjligheterna förstärkas för receptionens personal. Möjligheten att åter igen passera genom receptionen kommer att innebära att vi måste förstärka vårt skalskydd. Särskilt kommer att märkas att dörrarna på båda sidor om receptionen kommer att behöva öppnas med handkraft för att minimera möjligheten att någon obehörig smiter in medan en dörr står öppen.

Ärendets tidigare behandling

VROB fastställt av kommunstyrelsen 2017-06-13 §191

Beslutsunderlag

Vägledande råd och bestämmelser för besök, inpassage och skalskydd i kommunhuset.
Vägledande råd och bestämmelser för besök, inpassage och skalskydd kommunhuset
KS 2017 97



Vision 2025

Protokollsutdrag till
Ewa Brentel

Exp / 2018

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Andreas Strömgren
Kommunchef