

Kommunstyrelsen, gemensam service

Datum: 2022-04-22

Diarienummer: KSN-2022-01195

Funktionsprogram för receptioner

Handläggare

Carola Malmberg, Ann-Charlotte Berger d'Argy

Version: 1

Funktionsprogram för receptioner

Innehåll

Bakgrund	3
Inledning.....	3
Revidering.....	3
Verksamhetsbeskrivning	4
Generellt gällande lagar, krav och policys	4
Lagar och myndighetskrav	4
Generella anvisningar	5

Bakgrund

Avsikten med funktionsprogrammet är att ge läsaren en bakgrundsförståelse till de krav som ställs på lokalerna i detta funktionsprogram.

Gemensam service är oftast verksamma i andra nämnders lokaler och behovet av funktioner är inte säkerställda i deras funktionsprogram.

Inledning

Funktionsprogrammet består av funktionsbeskrivning för receptioner men detaljer kan behöva förtydligas beroende på projekt. Programbeskrivningen ger förförståelse och funktionskraven beskriver de kvalitéer och egenskaper som ska uppnås i ny-, om- och tillbyggnadsprojekt. Detta funktionsprogram beskriver vilka fysiska egenskaper Uppsala kommun vill att aktuella ytor har för att ytorna ska vara funktionella och hållbara.

Programmet används som en del av underlaget vid beställning av byggnadsprojekt. Samtliga delar av funktionsprogrammet ska användas som underlag vid beställning av byggnadsprojekt för lokaler i Uppsala kommun.

Detta funktionsprogram formulerar kraven för rumsfunktioner som i många fall är en del av ett större lokalobjekt och i dessa fall läggs funktionsprogrammet som en bilaga till det större funktionsprogrammet för hela lokalobjektet.

Funktionsprogrammet är utarbetat av tjänstemän från fastighetsstaben samt ansvariga från Gemensam service och är skrivet utifrån att läsaren av funktionsprogrammet är fastighetsägare, arkitekt eller annan teknisk konsult.

Funktionsprogrammet och dess grundprinciper är förankrat i gemensam service ledningsgrupp 2022-04-22 , gemensam service arbetsutskott 2021-xx-xx och i kommunstyrelsen 2121-xx-xx.

Revidering

Funktionsprogrammet revideras årligen vid behov av tjänsteman från kommunledningskontoret och ansvarig person från Gemensam service utvecklas utifrån att nya kunskaper erhållits och nya beslut tagits.

Tjänsteman från kommunledningskontoret och ansvarig person från Gemensam service kommer att ta fram specifikt behov för varje enskilt projekts behov.

Verksamhetsbeskrivning

Receptionstjänster

Tillhandahåller service till medarbetare, politiker och besökare i sex av kommunens receptioner. Receptionerna bemöter besökare och medarbetare samt besvarar frågor. Receptionerna tar även hand om konferenstjänster, beställningar och hanterar passersystem.

Kontaktcenter

Kontaktcenter finns för de som lever, verkar och vistas i Uppsala. Kontaktcenter erbjuder en tydlig väg in till Uppsala kommun. Genom att svara på och hantera en stor andel av medborgarnas återkommande frågor och ärenden avlastar Kontaktcenter kommunens verksamheter och frigör tid för förvaltningarna.

Kontaktcenter har som huvuduppgift att vara en öppen verksamhet som är enkel att nå via den kanal som Uppsalas invånare väljer; telefon, e-post, personligt möte, sociala medier etc. Kontaktcenter tillhandahåller en informativ fysisk miljö för Uppsalabor och besökare.

Medarbetarna är de första som träffar besökare och kan därför bli utsatta för både hot och våld.

I detta funktionsprogram tas därför upp parametrar som kan hjälpa till med att säkerställa trygghet för personalen, samt tillgodose behoven för bra ergonomi.

Generellt gällande lagar, krav och policys

Lagar och myndighetskrav

Vid utformning av byggnaden är gällande lagstiftning och myndighetskrav styrande. I särskilda fall har kommunen önskemål och krav som överstiger gällande lagar och krav och då anges detta i funktionsprogrammet eller i dess bilagor. Om kommunen råkat uttrycka ett krav som är lägre ställt än gällande lagstiftning gör fastighetsägaren kommunen uppmärksam på frågan och lagstiftningen ges då företräde. I det fall olika lagstiftningar har krav för samma område men kraven skiljer sig åt ska det krav som är starkast eller högst användas och utgöra grund för lokalernas utformning.

Fastighetsägaren förutsätts ta fullt ansvar för att byggnadsverket och dess tekniska installationer uppfyller gällande lagar och krav som ställs på bostadsobjekt som upplåtes för det ändamål som detta funktionsprogram och dess bilagor beskriver. Exempel på lagar och regler är [plan och bygglagen PBL \(SFS 2010:900\)](#), [Boverkets byggregler \(BFS 2011:6\)](#) och [lagen om skydd mot olyckor \(SFS 2003:778\)](#).

I grunden är lokalerna arbetslokaler, men då vi erbjuder allmänheten att delta i aktivitetsutbud så är lokalerna publika. Hänsyn behöver alltså tas till både krav på publika lokaler och arbetslokaler.

När det gäller publika lokaler finns bland annat följande krav att ta hänsyn till :

- Tillgänglighet (BFS2011:13).

- Krav på rumshöjd om 2,7 meter i rum där man vistas mer än tillfälligt (8 kap.4 § 3 PBL och 3 kap 9 § samt i BBR avsnitt 3:3 och 3:53).
- Krav på tillgänglig entré.
- Krav på frångänglighet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga vid brand (BBR avsnitt 5).
- Viktiga målpunkter som entré, hissdörrar mm ska vara lätta att upptäcka och ta sig till.
- Utformningskrav på en tillgänglig toalett per våningsplan (BBR 3:1453).

När det gäller arbetslokaler måste man ta hänsyn till både BBR och arbetsmiljölagen, SFS1977:1160.

Generella anvisningar

Entréer

Receptionen ska vara synlig då besökare kommer in i entrén. Medarbetarna ska ha uppsikt från receptionen över entrén.

Medarbetarna ska ha möjlighet att påkalla hjälp via en digital larmutrustning om denne känner sig trängd eller hamnat i en våldssituation. Medarbetaren ska också ha genomtänkta flyktvägar ut ur ett rum om behov uppstår.

Det ska finnas plats för lättillgängliga besöksdatorer.

Det ska vara en tydlighet mellan entrén och kontorsutrymmen innanför skalskyddet.

I entrén ska finnas sittplatser för besökande. Det bör av säkerhetsskäl vara fast möblering.

En del av receptionsdisken ska vara handikappanpassad, höj och sänkbar.

Receptionsdisken behöver ha ett visst djup och längd så besökare inte behöver stå nära varandra. Disken ska vara så djup att det är möjligt att kunna visa dokument med mera och vara så djup att det är omöjligt att fysiskt kunna hoppa över.

Bra skyltning och bra ljus ovan receptionsdisken.

Bra placerad synlig TV-skärm som presenterar dagens aktiviteter/möten i huset för besökare.

Övriga lokaler

I fastigheten ska bra skyltning som hänvisar till receptionen finnas.

Det ska finnas ett backoffice-rum för kontorsplatser gärna med fönster. Storleken på utrymmet beror på hur många verksamheter som sitter i fastigheten och vilka administrativa tjänster receptionen utför.

Det bör finnas ett leveransmottagningsrum t ex för post och vissa varuleveranser med plats för sortering. Utrymme för nyckelskåp och skåp för andra föremål och utrymme för tagghantering.

Närhet till pausrum är en fördel.

Utrymme för skrivare/kopiator/scanner i anslutning till reception.

Det är lämpligt att kontorsförråd och utrymme för förvaring av cykelhjälm och batterier finns i anslutning till receptionen.

