



Riktlinjer

Service och bemötande

Dokumentbeskrivning

Typ	Beskrivning
Dokumenttyp:	Riktlinje
Antaget av:	Kommunfullmäktige
Antagningsdatum:	2021-11-29
Diarienummer:	KS 2021-235
Gäller till och med:	Tills vidare
Dokumentansvarig:	Peter Berborn, administrativ chef
Revisionshistorik:	V.1

Riktlinje för service och bemötande

Servicepolicyn är en utveckling av vår värdegrund. Varje verksamhet ansvarar själv för att, med servicepolicyn som utgångspunkt, arbeta med bemötandefrågor och att konkretisera utifrån sina behov.

Bemötande

Vi är vänliga, korrekta och visar omtanke. När vi lämnar upplysningar och besked är vi tydliga. Det innebär att vi alltid kvalitetssäkrar den information som lämnas så att den är korrekt. Om det har blivit fel så erkänner vi det. Vi ber då om ursäkt och rättar till felet. Vi är lösningsorienterade och gör vårt bästa för att hitta hållbara lösningar.

Uppträdande

Vi representerar en myndighet och har inflytande över människors liv och vardag. Vi ska därför uppträda på ett sätt som inger förtroende. Det innebär bland annat att vi är fokuserade i situationen genom att ta oss tid och lyssna på den som söker kontakt.

Tillgänglighet

Vi är tillgängliga och kommunikativa. Det innebär bland annat att frånvarohänvisningar för telefon och e-post sköts enligt rutiner. Vid behov införs besöks- och telefontider för ökad tydlighet. Vi kommunicerar status på ärenden till dess att besked kan ges. Vi utvecklar fortlöpande rutiner och använder nya arbetssätt och ny teknik för bästa tillgänglighet. Vi publicerar utan dröjsmål väsentlig och aktuell information på hemsidan. Vi använder ett språk som är begripligt, korrekt och vårdat i tal och skrift. Vi använder kommungemensamma mallar vid lämnande av information.

Service och samverkan

Den som söker oss ska känna sig trygg i att bli hjälpt till rätt funktion. Det innebär att vi lotsar till rätt tjänsteperson, det innebär också att vi samordnar oss över organisatoriska gränser för att ge hjälp och stöd. Vi är lyhörda för behov av stöd i användningen av nya tekniska lösningar.

Synpunkter

Vi tar synpunkter på största allvar och ser synpunktshanteringen som ett viktigt verktyg för utveckling och lärande. Vi står för fel som begåtts och ser dem som en del av arbetet med kvalitetsutveckling.

Förvaltningskultur

Denna riktlinje är grunden för vår förvaltningskultur. Det är både ett individuellt medarbetaransvar och chefsansvar att servicepolicyn tillämpas i kommunförvaltningens alla delar.

Uppföljning

Regelbundna mätningar ska göras av upplevelsen vid kontakt med kommunen.

Relaterade dokument

Förvaltningslag

Värdegrund

Skrivregler

Kommunikationsplan

Regler för grafisk layout

Rutin för telefon och e-post