



SALEMS KOMMUN

Antagen av kommunfullmäktige 2010-04-22

Servicepolicy för Salems kommun

Kommunens servicepolicy talar om hur vi ska bemöta våra kunder och leverera de tjänster som de efterfrågar. Våra kunder är invånarna i Salems kommun. Begreppet kund är viktigt därför att det uttrycker vilka vi är till för och vilka krav det ställer på oss. Vårt bemötande är en viktig del av den kvalitet som Salemsborna upplever. Bemötandet ska alltid vara professionellt och präglas av objektivitet, saklighet, kunnighet och respekt.

Eftersom Salems kommun är en organisation har vi som arbetar i organisationen ett gemensamt ansvar för att alla tjänster är av hög kvalitet. Det kräver att vi har ett förtroendefullt samarbete mellan organisationens olika delar. Vår inställning är att ”allting är mitt bord, eftersom jag är anställd i Salems kommun”.

Med serviceanda menar vi tillgänglighet, tydliga besked och insyn vid myndighetsutövning.

För oss är tillgänglighet att

- vara nåbar för besök på tider som efterfrågas.
- den som ringer alltid får personligt svar. Vi svarar även när det ringer i andras telefoner.
- ha speciella telefontider endast om det främjar kundernas möjligheter att få kontakt.
- uppdatera kommunens webbplats kontinuerligt.
- som huvudregel återkomma samma dag vid telefonmeddelande och mobilsvår. Om detta inte är möjligt p.g.a. arbetsbelastning m.m. skall man återkomma senast inom ett dygn.
- vid förhinder att besvara samtal avsedda för fast telefoni vidarekoppla/medflytta samtal till mobiltelefon. Detta tillämpas av de anställda som har kommunal mobiltelefon. Varje användare skall se till att ett personligt röstmeddelande är intalat i mobilsvaret. Mobilsvaret skall lyssnas av så fort som möjligt efter mottaget meddelande. Därefter skall skyndsamt återkoppling göras.
- frågor på e-post skall besvaras inom tre dygn.
- att använda hänvisningssystemet för telefon.

- för kommunanställda som har kommunal mobiltelefon med röstbrevlåda, och därmed vidarekoppling, skall hänvisningssystemet användas vid längre frånvaro som semester, sjukdom mm.

Besked om leveranstider innebär att vi

- alltid bekräftar en ansökan/förfrågan med ett besked om när beslut/information kommer att meddelas och vem som är handläggare. Bekräftelse ska ha nått avsändaren samma dag eller vid arbetsbelastning inom ett dygn.
- vid felanmälan ger besked om vilka åtgärder som kommer att vidtas, när det kommer att göras och vem som är ansvarig.
- ger tydlig information om olika åtaganden som vi har mot enskilda, t ex på hemsidan.

Tydlighet och insyn vid myndighetsutövning innebär att vi särskilt beaktar

- vikten av en rättssäker handläggning eftersom den enskilde normalt är starkt beroende av kommunen och den tjänsteman som handlägger ärendet.
- att ge tydlig information om rättigheter och skyldigheter samt ger möjlighet till insyn i det skriftliga materialet i ärendet.

Synpunkter och klagomål – ett verktyg för att bli bättre

Vi ser synpunkter/klagomål som något positivt och ett bra tillfälle att förbättra verksamheten. På så sätt stärks den enskildes förtroende för tjänsten och för kommunen. För att underlätta och systematisera hanteringen finns en rutin och en blankett som medborgarna kan använda för att framföra synpunkter/klagomål. Blanketten kan hämtas elektroniskt på kommunens webbplats och i pappersform i kommunhusets reception eller på biblioteket. Vi uppmanar invånarna att lämna synpunkter, bland annat via Salems kommun informerar.

Rutiner för att ta hand om klagomål

- Klagomål möts omgående och senast inom en vecka.
- Kontakten sker i möjligaste mån vid besök eller via telefon.
- Ansvarig chef så långt ut i organisationen som möjligt är ansvarig för att kontakten tas och att klagomålet om möjligt åtgärdas.

- Varje förvaltning har sina rutiner för att identifiera, dokumentera och analysera klagomålen.
- Återkoppling görs till respektive nämnd.