



Riktlinjer för service och bemötande

Antagen av kommunstyrelsen, § 159, 2020-12-01, revidering av kommunstyrelsen, § 114, 2021-06-01
diarienummer: KS/2020:548, ansvarig: kommunledningskontoret

Dokumentet ersätter: Policy för tillgänglighet och bemötande i Nykvarns kommun KF: 20/12 2012, Riktlinje

Telefoni i Nykvarns kommun maj 2012



Innehållsförteckning

1	Inledning	3
1.1	Lagstadgad serviceskyldighet	4
1.2	Kommunen finns till för sina kunder (kommuninvånare och tjänsteanvändare)	4
2	Syfte	4
3	Omfattning	4
4	Tillgänglighet och service	5
4.1	Bemötande	5
4.2	Delaktighet	6
4.3	Tillgänglighet	6
5	Telefoni	6
6	E-post	7
7	Post	7
8	Besök	7
9	Webb och sociala medier	8
10	Synpunktshantering	8
10.1	Definition av synpunkt	9
10.2	Hantering av synpunkter	9
11	Förtroendevalda	9
12	Uppföljning	9



1 Inledning

En kommun är en serviceorganisation vilket innebär att vi ställer höga krav på service och bemötande. En missnöjd medborgare kan inte välja bort kommunens tjänster avseende till exempel myndighetsutövning till förmån för ett företag som levererar bättre service. Därför är servicekravet och förväntningarna högre på en kommun än ett företag.

Nykarvns kommuns ska leverera god service till alla intressenter för att nå Vision 2035 – Kom Närmare. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärks också förtroendet för kommunen som organisation, samtidigt som effektiviteten ökar och kommunen blir en mer attraktiv plats att bo, leva och verka i.

Anställda i Nykarvns kommun behöver se till den samlade bilden för kommunen med bemötandet och attityden och alltid leverera god service. Vårt löfte från Visionen 2035 – Kom närmare är att alltid befinna oss i Nykarvnsbornas vardag i alla beslut vi fattar. Nykarvns kommun kombinerar en rättssäker myndighetsutövning med god service genom att lyssna, vara tillgängliga och ansvarsfulla.

Driv, närhet och ansvar är kommunens attraktionsvärden. Attraktionsvärdena kommer från en mängd styrdokument, men framför allt är det en tolkning från kommunens vision och en beskrivning av vad kommunen erbjuder. När kommunen möter en intressent ska tonaliteten av service bygga på attraktionsvärdena. Här följer en beskrivning vad attraktionsvärdena har för mening i Nykarvns kommun.

Driv: Sedan Nykarv blev egen kommun finns det ett driv på alla nivåer. Vi tar ansvar för att göra kommunen till en bra och trygg plats för den som bor och verkar här. I Nykarv finns ett engagemang för att vårda och utveckla storheten i det lilla. Vi sätter höga kvalitetsmål och levererar god service för alla.

Närhet: Nykarv har ett utmärkt geografiskt läge, i skärningspunkten mellan den växande Stockholmsregionen och den dynamiska Mälardalen. Nykarv förenar det bästa av två världar: Storstadens möjligheter till arbete, utbildning, kultur och handel och den lilla ortens natur, prestigelöshet och öppenhet. Här kan vi vara nära besluten och utveckla framtiden.

Ansvar: Vi har alla ett gemensamt ansvar att vårda och utveckla det som gör Nykarv attraktivt. Det är ett ansvar som har präglat oss sedan kommunen bildades och som har skapat förutsättningar för en anda av lärande, nyfikenhet och samverkan.

När vi kommunicerar gör vi det: Engagerat, prestigelöst, tryggt, ansvarsfullt, med stolthet och nyfikenhet.



1.1 Lagstadgad serviceskyldighet

En kommun finns till för sina invånare och kommunens förvaltning har en serviceskyldighet gentemot medborgarna. Enligt förvaltningslagen är kommunen skyldig att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt.

1.2 Kommunen finns till för sina kunder (kommuninvånare och tjänsteanvändare)

Anställda i Nykarvans kommun finns till för många olika tjänsteanvändare. Då kommunen är en serviceorganisation kommer fortsättningsvis begreppet kund användas för alla tjänsteanvändare som kommer i kontakt med kommunen.

Gemensamt för alla som använder kommunens tjänster är att de alltid förväntar sig god service. Det är de som använder kommunens tjänster som avgör vad som är god service. Därför måste vi som anställda alltid utgå från ett kundperspektiv och betrakta kommunens verksamheter utifrån och in. Det hjälper oss att fokusera på det som är viktigt för dem som kommunen finns till för.

2 Syfte

Föreliggande riktlinjer lägger grunden för Nykarvans kommuns service, där tillgänglighet utgör en viktig del, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Riktlinjerna beskriver det förhållningssätt som alla anställda, förtroendevalda och privata aktörer behöver ha för att skapa goda serviceupplevelser. Riktlinjerna ska vara en vägledning i det dagliga arbetet genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem som kommunen är till för. Utifrån den förståelsen anpassar vi vårt bemötande, vår tillgänglighet och utformningen av våra tjänster.

3 Omfattning

Riktlinjerna gäller för såväl intern som extern kommunikation och omfattar alla anställda i Nykarvans kommun samt de externa samarbetspartners som utför tjänster för kommunen. Syftet är att tydliggöra vilka krav som ställs inom Nykarvans kommun för att uppnå god tillgänglighet och service.

Centrala relaterade styrdokument

- Vision 2035 – Kom Närmare
- Kommunikationspolicy: KF-beslut december 2020
- Kommunikationsstrategi - KS-beslut december 2020
- Grafiska profilen – Kommundirektör-beslut april 2021



4 Tillgänglighet och service

Med service menas alla de tjänster som kommunen erbjuder och det sätt som de utförs på. Kommunens service syftar till att underlätta för människor att skapa värde. Värde uppstår när tjänster används. Viktiga delar av servicen är kommunens tillgänglighet och kommunikation.

Nykarvns kommuns kommunikationspolicy slår fast att kommunens kommunikation bland annat ska kännetecknas av korrekt, öppen, planerad, enkel och begriplig, enhetlig, engagerad och partipolitiskt neutral. Bra kommunikation inbjuder till dialog och stärker invånarnas upplevelse av mötet med Nykarvns kommun och dess medarbetare.

God tillgänglighet innebär att kommunen finns tillgängliga på tider, platser och i kanaler där invånare, företag och besökare vill möta oss. Kundens behov styr kommunens tillgänglighet.

God tillgänglighet innebär också att Nykarvns kommun följer lagkrav för tillgänglighet på de arenor vi möter kunder.

Alla som är i kontakt med kommunen ska bemötas vänligt, korrekt och rättssäkert samt få sina frågor besvarade. För att lyckas med detta erbjuder kommunen målgruppsanpassade kontaktvägar som utvecklas utifrån kundnyttan. Kontaktvägarna bemannas och bevakas under kommunens/verksamheternas öppettider utifrån efterfrågan för att möta de behov som finns.

I alla kontakter ska kundens ärende vara i fokus och inkommande frågor, synpunkter mm. ska prioriteras i det dagliga arbetet.

4.1 Bemötande

Kundernas behov ska vara utgångspunkten. Bemötandet bör präglas av lyhördhet, vänlighet, omtanke, lyssnande, respekt och engagemang. I alla kontakter månar anställda om att skapa goda relationer och ett hållbart samhälle. Omtanke visas genom att vi fokuserar på det som är viktigt och värdefullt för dem som kommunen finns till för.

För att möta våra kunders behov ska alla medarbetare lyssna av sin röstbrevlåda och läsa sin mejl dagligen, svarar så snart som möjligt, och senast inom en arbetsdag på externa samtal/mejl. Internt gäller att inom 48 timmar svara på meddelanden.

Varje medarbetare ansvarar för egna meddelande/hänvisningar i vårt telefonisystem och sin e-post vid frånvaro från arbetsplatsen som är längre än 24 timmar. Vid frånvaro som



överstiger 24 timmar ska en alternativ kontaktväg (innehållande kontaktuppgifter) tydligt framgå i meddelandet.

Information till kunder bör vara korrekt, enkel och tillgänglig. Alla kontakter med kunden bör präglas av professionalitet. Kommunens medarbetare håller vad de lovar. Frågor ska alltid besvaras; om det inte kan ske omedelbart ska kunden alltid informeras om vem som kan svara och när svar kan förväntas.

4.2 Delaktighet

Nykarvns kommun ska möjliggöra dialog. Detta innebär att synpunkter på kommunens verksamhet och service ska välkomnas genom alla kommunens kanaler.

4.3 Tillgänglighet

Kommunen är en 24 timmarsmyndighet och det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunen oavsett i vilken kanal kunden möter oss. Lagkraven för tillgänglighet ska följas.

För att ge god tillgänglig service till våra kunder behöver vi anpassa servicen genom att:

- Tydlig och utökad skyltning samt tillgänglighetssäkrade lokaler
- Generösa öppettider för myndighetsutövning
- Tillgängliga tjänstemän per telefon under kommuns öppettider i våra kundnära verksamheter
- Följa lagkrav genom webbdirektiv
- Utöka antal kanaler
- Lämna ut allmänna handlingar skyndsamt enligt fastställd rutin

5 Telefoni

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen och kunden ska erbjudas en enkel kontaktväg. Målsättningen är att förfrågningar som kommer till kommunen ska hanteras direkt av Servicecenter för att öka servicenivån och ge svar direkt.

Kommunens ansikte utåt och första ingången till kommunen är Servicecenter, vars uppdrag är att svara för kundens inledande kontakt per telefon, chatt eller vid besök i kommunhuset. Genom servicecenter erbjuds kommunens kunder hög tillgänglighet i telefon, chatt och vid besök under kommunhusets öppettider.

I ärenden där verksamheten ska svara på inkommande förfrågningar per telefon ansvarar respektive verksamhet för att det under dess öppettider finns någon på plats som kan besvara förfrågningen.



För att kunna ge bästa tänkbara service och information till inringande kunder är det avgörande att vidarekoppling, frånvaro, röstbrevlåda används. Varje medarbetare ansvarar för att lyssna av sin röstbrevlåda dagligen, svarar så snart som möjligt, och senast inom en arbetsdag på externa samtal och internt inom 48 timmar.

SMS ska besvaras enligt samma riktlinjer som telefonsamtal.

6 E-post

Både medarbetare och förtroendevalda ska inom ramen för sin anställning eller sitt politiska uppdrag använda den e-postadress som tillhandahålls av kommunen med formatet `namn.efternamn@nykvarn.se`.

Den primära vägen in per e-post är genom kommunbrevlådan; `kommun@nykvarn.se`.

E-post ska besvaras skyndsamt högst inom en arbetsdag. Avsändare (Nykvarns kommun) ska tydligt framgå av utgående e-post och svaret ska hålla hög kvalitet.

Varje medarbetare ansvarar för att läsa mejl dagligen, svarar så snart som möjligt, och senast inom en arbetsdag på externa mejl och inom 48 timmar på interna.

E-post är ett utav Nykvarns kommuns ansikten utåt och därför ska alla medarbetare ha en enhetlig e-post-signatur. E-post ska också skrivas i beslutade typsnitt utifrån den grafiska profilen.

7 Post

Kommunen tar emot brev genom adressen Nykvarns Kommun, 155 80 Nykvarn. All inkommen post stämplas och sorteras centralt för att därefter hanteras och eventuellt registreras samt besvaras av mottagande tjänsteperson. Post med vanligt brev hanteras på samma sätt som e-post men svar kan dröja på grund av postgången. Av utgående brev ska det tydligt framgå att Nykvarns kommun är avsändaren av brevet.

8 Besök

Servicecenter är kommunens ingång och ansikte utåt. Servicecenter utgör kundens naturliga väg in till kommunen. Kunder ska uppleva att det är enkelt, tillgängligt och välkomnande att besöka kommunens verksamheter. Vid besök i kommunhuset ska kunden bli professionellt bemött och mötas av god och likvärdig service samtidigt som servicecenter ska vara lyhörd för kundens unika behov. Detsamma gäller för alla anställda som tar emot besök i kommunens verksamheter. Kunden ska enkelt kunna få hjälp i sitt ärende direkt och oavsett om det är ett fysiskt besök under kontorstid eller en digital kontaktyta utanför



kommunens kontorstider. Vi möter kunden med korrekt, konkret och lättillgänglig information i alla kanaler.

9 Webb och sociala medier

Kommunen finns tillgänglig på webben genom den externa hemsidan som är den primära externa digitala informations- och kommunikationskanalen. Kunder söker oftast i första hand information på kommunens externa hemsida. Det ska därför vara lätt för kunder att hitta den information som finns och den ska hållas uppdaterad. Varje kontor har ansvar för att sina sidor på externwebben är uppdaterad för att hög servicenivå levereras. Information som publiceras på webben ska följa kommunikationspolicyn.

Det ska vara enkelt för kunden att komma i kontakt med kommunen via webben eller via sociala medier för att lämna synpunkter, felanmälan med mera. Kunden ska enkelt kunna skicka in sin fråga/synpunkt/ felanmälan mm. Beroende på ärendets karaktär sker återkoppling snarast möjligt.

E-tjänster är ytterligare ett sätt att öka tillgängligheten och erbjuda god service. Kommunen ska erbjuda och skapa e-tjänster utifrån kundens behov kombinerat med intern effektivitet. Det ska vara lätt att hitta e-tjänsterna på kommunens hemsida och det ska tydligt framgå vad e-tjänsten handlar om och vilka uppgifter som behövs för att kunna använda e-tjänsten.

Kommunen ska öka sin närvaro på sociala medier, t.ex. Facebook, Instagram och LinkedIn, då våra kunder ofta befinner sig på dessa kanaler. Närvaro på sociala medier ska samordnas centralt.

10 Synpunktshantering

Synpunkter är ett sätt för kunder att stärka sitt inflytande över kommunens verksamhet och tjänster samt skapa dialog mellan kommunen och dess kunder. Synpunkter är även ett sätt för kommunen att förbättra och utveckla sin verksamhet. Inom vissa områden såsom utbildning och socialtjänst finns krav enligt lag om att ta emot och utreda klagomål.

Det ska vara lätt för kunder att lämna synpunkter och klagomål. För att göra det så enkelt som möjligt finns en gemensam e-postadress som används, servicecenter@nykvarn.se. Kunden når adressen även på hemsidan. Om synpunktslämnaren angett kontaktuppgifter ska återkoppling på synpunkten ges så snart som möjligt. Inkomna synpunkter besvaras i dialog med den som lämnat synpunkten. Synpunkter kan lämnas anonymt men då kan inte återkoppling ges.



För att möjliggöra utveckling och förbättring av kommunens verksamheter och tjänster ansvarar varje chef för att systematiskt följa upp inlämnade synpunkter tillsammans med medarbetarna.

10.1 Definition av synpunkt

En synpunkt är all form av tyckande om kommunens verksamhet eller tjänster och kan vara beröm, klagomål eller förslag. Ett klagomål innebär ett missnöje gällande kommunens tjänster eller service. En synpunkt eller ett klagomål är inte en fråga, en felanmälan eller ett skadeanspråk. Synpunkt eller klagomål ersätter inte överklagande av ett myndighetsbeslut. Synpunkter och klagomål som riktar sig till förtroendevalda ska inte hanteras enligt dessa riktlinjer.

10.2 Hantering av synpunkter

- Kunden ska få återkoppling på sina synpunkter inom den utsatta svarstiden och vara nöjd med bemötandet
- Kunden ska uppleva att synpunktshanteringens ger möjlighet till inflytande och påverkan
- Verksamheterna och dess medarbetare ska få ökad kunskap om vad kunderna tycker
- Synpunktshanteringens ska leda till att kommunens verksamheter och tjänster utvecklas och förbättras

11 Förtroendevalda

Det är viktigt att kunder kan komma i kontakt med förtroendevalda i kommunen. På kommunens externa hemsida finns en förteckning över kommunens förtroendevalda med information om deras uppdrag och Nykvarns e-postadress.

Kundernas upplevelse av kontakten med förtroendevalda mäts inom ramen för medborgarundersökningen.

12 Uppföljning

Medarbetarnas kommunikation och service ska bidra till att uppfylla kommunens mål. Detta ska säkerställa en hög service till kunder och ge en ökad förståelse för kommunens verksamheter, förutsättningar och resursanvändning.

Kommunen utvärderar kontinuerligt serviceuppdraget utifrån synpunkter som kommit in och använder dessa i förbättringsarbetet. För att möjliggöra utveckling och förbättring av



kommunens verksamheter och tjänster ansvarar varje chef för att systematiskt följa upp inlämnade synpunkter tillsammans med medarbetarna.

Uppföljning av riktlinjer för service och bemötande sker i respektive nämnds delårsbokslut och i kommunens årsredovisning.

NYKVARNNS KOMMUN
Besöksadress: Centrumvägen 26
Postadress: 155 80 Nykvarn
Telefon: 08-555 010 00
Fax: 08-555 014 99
www.nykvarn.se