



LEKEBERGS  
KOMMUN

# Riktlinjer för service och bemötande i Lekebergs kommun

Fastställd av: **Kommunstyrelsen**  
Datum: **2014-10-14**  
Ansvarig för revidering: **Kommunstyrelsen**  
Ansvarig tjänsteman: **Administrativ chef**  
Diarienummer: **KS 14-182**

Policy  
Program  
Plan  
> **Riktlinje**  
Regler



### Lekebergs styrdokument

**Policy** – Normerande dokument som klargör Lekebergs kommuns hållning

**Program** – Dokument som klargör inriktning och metoder för att nå Lekebergs kommuns mål

**Plan** – Innehåller en tydlig beskrivning vad som ska göras och när det ska göras

**Riktlinje** – Rekommenderat sätt att agera

**Regler** – Absolut gräns och ska-krav

### Innehållsförteckning

Vid kontakt med Lekebergs kommun	3
Inom Lekebergs kommun	3
Medarbetarens ansvar	4
Chefens ansvar	4



## Riktlinjer för service och bemötande

Lekebergs kommun är till för sina medborgare, företagare och besökare. Vi ser alla som söker kontakt med oss som våra kunder och vi eftersträvar att ge alla bästa möjliga bemötande och service. Våra riktlinjer uttrycker det förhållningssätt vi som medarbetare ska ha i mötet med de vi är till för. De beskriver hur vi ser på vår tillgänglighet, hur vi tar emot frågor, synpunkter och hanterar dessa.

Alla ska uppleva att vårt sätt att förhålla oss utgår från deras behov och att det kännetecknas av enkelhet, effektivitet och tydlighet. All kontakt med Lekebergs kommun ska uppfattas som professionell, serviceinriktad och effektiv. Medborgarens behov står alltid i första rummet.

**Enkelhet** - vi ser till att kunden kommer i kontakt med rätt kompetens utifrån de behov den har och vi vill att det ska upplevas som enkelt att kontakta oss och få hjälp och vägledning.

**Effektivitet** - vi hanterar alltid frågor som inkommer till oss på ett korrekt sätt, våra insatser är professionella, sker så snabbt som möjligt och är samordnade utifrån kundens behov. Vi strävar alltid efter att hålla nere handläggningstider utan att för den delen göra avkall på rättssäkerhet eller noggrannhet.

**Tydlighet** - vi beskriver när och hur vi kan ge besked och hjälp utifrån frågeställningen som inkommit till oss, vi ser till att våra besked är lätta att förstå avseende vad som gäller eller vad som beslutats samt att förklarar hur det går till att driva frågan vidare.

### Vid kontakt med Lekebergs kommun

- Ska den som ringer bara behöva kontakta oss med ett samtal för att komma i kontakt med rätt handläggare,
- Ska den som kontaktar kommunen ska få svar direkt där det är möjligt; den kontaktade medarbetaren har ett personligt ansvar för att se till att medborgaren får den hjälp som efterfrågas. Kan vi inte ge svar direkt tar vi ansvar för att en medarbetaren med kunskap återkommer till frågeställaren,
- Ska all inkommande e-post ska besvaras snarast möjligt och senast inom en ordinarie arbetsdag,
- Ser vi till att ett slutligt svar alltid ges inom fem arbetsdagar vid enklare frågor, det vill säga frågor som inte kräver utredningsinsatser. Vid frågor som är mer komplicerade och som kräver utredning ger vi besked om när svar kan lämnas (besked om detta lämnas inom fem arbetsdagar),
- Ser vi till att samordna svaret så att kunden får ett samlat svar som rör hela frågeställningen.

### Inom Lekebergs kommun

- Använder vi oss av ett modernt och tydligt språk i all kommunikation, klarspråk. Det innebär att vi undviker slang och ord/begrepp som kan uppfattas som byråkratiska (se språkliga riktlinjer/klarspråk på intranätet),
- Besvarar vi medarbetare med telefon i sin tjänsteutövning alla externa samtal med Lekebergs kommun samt för- och efternamn. Interna samtal



(samtal som kopplas från växeln eller rings direkt internt) med enhet och för- och efternamn,

- Följer alla e-postsignaturer från @lekebergs.se-konton de grafiska reglerna,
- E-postrubriker identifierar vilket ärende som e-posten behandlar,
- Avslutas alla e-postmeddelanden med en hälsningsfras av typen "Med vänlig hälsning". Är beskedet i meddelandet av negativ karaktär bör hälsningsfrasen vara mer nedtonad, exempelvis "I tjänsten". Undvik förkortningar såsom "Mvh" eller dylikt,
- Information som förmedlas utåt är alltid uppdaterad och aktuell
- Vi är noggranna med att underrätta våra medarbetare om vart vi befinner oss,
- Vi använder frånvarohanteraren i Outlook vid semester, sjukskrivningar och annan ledighet för att kommunicera ut om när den berörde beräknar vara tillbaka i tjänst samt kontaktinformation till lämplig kollega,
- Kalenderfunktionen i Outlook ska användas av chefer och administrativa medarbetare i för att underlätta mötesbokningar vilket gör att telefonanknytningen automatiskt blir hänvisad,
- Telefontider och träffas säkrast-tider undviks och finnas endast om det bedöms förbättra nåbarheten.

### Medarbetarens ansvar

- Samtliga e-postlådor öppnas dagligen (vardagar). Vid frånvaro öppnas e-postbrevlådan av utsedd ersättare,
- All e-post och alla telefonsamtal besvaras skyndsamt och genom ett trevligt och korrekt bemötande,
- Bedömer om inkommen e-post är en offentlig handling eller inte,
- Håller sin kalender i outlook uppdaterad och att därigenom koppla från, vidarekoppla eller hänvisa sin telefon, eller meddela växeln vid frånvaro
- Lyssnar av sin telefonsvarare minst en gång per dag
- Ta ansvar för att frågor som ställs får ett svar även om frågan inte direkt kan besvaras av dig.

### Chefens ansvar

- Medarbetare som hanterar handlingar har relevant kunskap om tryckfrihetsförordningen, i synnerhet inom området allmänna handlingar,
- Medarbetarna är utbildade i hantering av telefon- samt e-postsystem och har informerats om denna riktlinje,
- Ser till att riktlinjen efterlevs