



**VAXHOLMS
STAD**

Servicepolicy

Vaxholms stad

Antagen av kommunfullmäktige 2021-11-15 § 87

Giltighetsperiod: Tillsvidare

För revidering och uppföljning ansvarar: Administrativ chef



Innehåll

Dokumenthierarki	3
Inledning.....	3
Grundläggande principer.....	3
Tillgänglighet	3
Bemötande	4
Svarstider.....	4
Uppföljning	4



Dokumenthierarki

I enlighet med antaget dokument "Struktur för kommundemensamma styrande och stödjande dokument i Vaxholms stad" ska kommunfullmäktige i en policy fastslå grunder och värderingar som ska styra kommunens arbete inom ett avgränsat område. En policy definierar principer eller fastslår en inriktning. En policy ska vara ett kortfattat dokument och kan vara grunden för att sedan utfärda riktlinjer, handlingsplaner och regler inom dess område.

Inledning

Med utgångspunkt från vårt uppdrag samt våra värdeord Samspel, Engagemang och Respekt (SER) ska Vaxholms stad ge professionell service och gott bemötande i alla kontakter med de som bor, verkar och vistas i kommunen. Orden sammanfattar vår gemensamma värdegrund och fungerar som kompass för oss i det dagliga arbetet samt i vår roll som serviceorganisation.

Detta dokument lägger grunden för Vaxholms stads service, oavsett vilken verksamhet det handlar om. Servicepolicyn vägleder oss i vårt dagliga arbete genom att skapa förutsättningar för att förstå behoven hos dem vi är till för och anpassa vårt bemötande, vår tillgänglighet och utformning av tjänster till dessa.

Grundläggande principer

Vaxholms stad finns till för våra invånare, företagare och besökare – detta är den grundläggande principen för all verksamhet som bedrivs i Vaxholms stad.

Invånarna och företagarna ska uppleva en god tillgänglighet och ett gott bemötande oavsett vilken verksamhet de kommer i kontakt med. I det sammanhanget är det en avgörande faktor att det snabbt går att komma i kontakt med kommunen och att vi kan ge adekvata svar inom en rimlig tid.

De som vänder sig till Vaxholms stad ska kunna förvänta sig följande:

Tillgänglighet

- Plattformsberoende digital information och tjänster dygnet runt.
- Flera olika kanaler för kommunikation med invånare och företagare på deras villkor.

***Det är enkelt att komma i kontakt
med Vaxholms stad och vi lämnar
alltid svar***



Bemötande

- Alla medarbetares bemötande är präglad av professionalism samt av vår värdegrund SER.
- Vi utgår alltid från kundens/brukarens behov.

*Alla som vänder sig till
Vaxholms stad ska
bemötas vänligt,
tydligt och objektivt*

Svarstider

- Om möjligt ger vi svar direkt.
- Går inte det så återkommer vi senast efter två arbetsdagar med svar eller besked om när svar kan ges.
- Ärenden som vi inte själva hanterar vidarebefordras, externt och internt, inom två arbetsdagar.

Uppföljning

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av kraven i serviceförklaringen.